



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NA RZECZ ABONENTÓW MIX

## POSTANOWIENIA WSTĘPNE, DEFINICJE

### §1

1. Niniejszy regulamin określa ogólne warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Mix przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa.

### §2

Użyte w Regulaminie terminy oznaczają:

1. „Abonent Mix” – Osoba, która zawarła z Operatorem Umowę;
2. „Biuro Obsługi Użytkownika” (BOU) – jednostka organizacyjna udzielająca telefonicznych informacji o warunkach wykonywania Umowy oraz ofertach Operatora; w ramach Biura Obsługi Użytkownika funkcjonuje również automatyczny system obsługi Abonenta Mix, przy pomocy którego Abonent Mix może uzyskać niektóre informacje, zamawiać niektóre dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
3. „BOA Kod” – kod cyfrowy, który może służyć do identyfikacji Abonenta Mix, do zamawiania przez Abonenta Mix dodatkowych usług lub rezygnacji z niektórych usług za pośrednictwem SMS i Internetowego Systemu Obsługi;
4. „Cennik” – wykaz Usług Telekomunikacyjnych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;
5. Cykl Rozliczeniowy - miesięczny okres, rozpoczynający się w dniu miesiąca odpowiadającym datą dniowi, w którym Operator rozpoczął świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta Mix na warunkach Umowy, przy czym, jeśli świadczenie usług rozpocznie się 29, 30 lub 31- go dnia miesiąca, to pierwszy Cykl Rozliczeniowy zakończy się z nastaniem 28- go dnia następnego miesiąca, a początek wszystkich następnych Cykli Rozliczeniowych przypadać będzie na 28- my dzień miesiąca; Cykl Rozliczeniowy jest okresem służącym rozliczeniu limitu wydatków na transmisję danych w roamingu oraz tych zobowiązań Abonenta Mix względem Operatora z tytułu Umowy, które zostały w niej wskazane jako podlegające rozliczeniom w takim cyklu;;
6. „Dane Transmisyjne” – związane z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez Operatora dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
7. „Hasło” – poufny ciąg znaków ustalony przez Abonenta Mix, służący do identyfikacji Abonenta Mix lub zamawiania przez niego dodatkowych usług, względnie rezygnacji z niektórych usług;
8. „Internetowy System Obsługi” – internetowy system obsługi Abonenta Mix, przy pomocy którego może on uzyskać niektóre informacje, zamawiać dodatkowe Usługi Telekomunikacyjne lub rezygnować z niektórych Usług Telekomunikacyjnych;
9. „Karta SIM” – karta mikroprocesorowa (także karta USIM lub inna karta), z którą związany jest Numer Telefonu Abonenta Mix w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiającą

korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie Umowy, wydawana przez Operatora, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy;

10. „Kaucja” – kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Mix Operatorowi tytułem zabezpieczenia opłat z tytułu usług świadczonych na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy; Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności Operatora i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym Operatora; maksymalna wysokość Kaucji jest określona w Kontrakcie Głównym;
11. „Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta Mix, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
12. „Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi Mix możliwość identyfikowania przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych poprzez Kartę SIM;
13. „Konsument” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
14. „Kontrakt Główny” - część Umowy niebędąca Regulaminem ani Cennikiem, obejmująca postanowienia znajdujące się ponad podpisem Abonenta Mix, w przypadku Umowy w formie pisemnej, albo postanowienia elektronicznego formularza, w przypadku jego udostępnienia przez Operatora na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) w celu zawarcia Umowy w formie elektronicznej;
15. „Numer Kontaktowy” – numer telefonu podany Operatorowi przez Abonenta Mix w celu umożliwienia Operatorowi telefonicznego kontaktu z Abonentem;
16. „Numer Telefonu” – numer telefonu Abonenta Mix w Sieci Operatora, który może służyć do identyfikacji Abonenta Mix w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie abonentkim; Numer Telefonu identyfikuje Kartę SIM w Sieci Operatora;
17. „Operator” – T-Mobile Polska S.A.;
18. „Osoba” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów;
19. „Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez Operatora placówka handlowo usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
20. „Regulamin” – zbiór dokumentów składających się na regulamin świadczenia Usług Telekomunikacyjnych; na Regulamin składa się zawsze RSUT, a w przypadku związania się nimi, także Warunki Oferty Promocyjnej, Regulamin/y Usługi lub inne dokumenty, w których treści wyraźnie zaznaczono, że są częścią Regulaminu;
21. „RSUT” – niniejszy regulamin; RSUT dostępny jest w Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl);
22. „Regulamin Usługi” – ustalone przez Operatora szczegółowe warunki korzystania z Usługi Telekomunikacyjnej, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania; Regulaminy Usług dostępne są w Biurze Obsługi Użytkownika, Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl);
23. „Sieć Operatora” lub „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;

**T-MOBILE POLSKA S.A.** z siedzibą w Warszawie

Adres: ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa

Telefon: +48 22 4136000 | E-mail: [boa@t-mobile.pl](mailto:boa@t-mobile.pl) | Internet: [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)

Spółka zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

KRS 0000391193 | NIP 526-10-40-567 | Regon 011417295 | Kapitał zakładowy 471 mln złotych, kapitał wpłacony w całości.

Konto bankowe: BRE Bank S.A. OR/Warszawa, nr 74 1140 1010 0000 3369 1400 1001

24. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta z Abonentem Mix w formie pisemnej albo elektronicznej, na podstawie której Operator świadczy te usługi na rzecz Abonenta Mix; Umowa składa się z : (1) Kontraktu Głównego , (2) Regulaminu oraz (3) Cennika; dokumenty składające się na Regulamin i Cennik są załącznikami do Kontraktu Głównego. Kontrakt Główny może wskazywać także inne załączniki składające się na Umowę;
25. „Usługi Telekomunikacyjne” – świadczone przez Operatora, pod marką T-Mobile, na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane;
26. „Warunki Oferty Promocyjnej” – warunki oferty promocyjnego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Abonentowi Mix ulgi, które Operator może zaoferować Abonentowi Mix;
27. „Ważność Konta” – status aktywnej Karty SIM, stanowiący jeden z niezbędnych warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych objętych Umową; Karta SIM w statusie Ważności Konta umożliwia korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonych na koncie.
28. „Zabezpieczenie Niekaucyjne” - kwota środków pieniężnych, wpłacana przez Abonenta Mix Operatorowi tytułem zabezpieczenia opłat z tytułu usług świadczonych na podstawie Umowy oraz innych należności powstałych w związku z wykonaniem Umowy; Zabezpieczenie Niekaucyjne jest wpłacane na rachunek bankowy Operatora; Operator może zażądać Zabezpieczenia Niekaucyjnego do wysokości 4000 zł, ale jeśli wartość nieuregulowanych należności jest wyższa niż ta kwota, może on zażądać tego zabezpieczenia do dwukrotności tej wartości; Operator potrąca wskazane należności z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania.

## WARUNKI ZAWARCIA UMOWY. NIKTÓRE WARUNKI WYKONYWANIA UMOWY

### §3

1. Umowa jest zawierana:
  - 1.1. w imieniu Operatora - przez osobę przez niego umocowaną,
  - 1.2. przez Abonenta Mix - osobiście lub przez działających w jego imieniu przedstawicieli ustawowych lub pełnomocników.
2. Umowa może zostać zawarta po udokumentowaniu przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy:
  - 2.1. w przypadku Konsumenta – tożsamości i aktualnego, dokładnego miejsca zamieszkania, w szczególności poprzez przedstawienie dowodu osobistego, a w przypadku obywatela państwa obcego – paszportu wraz z kartą stałego pobytu; w przypadku działania na podstawie pełnomocnictwa, powinno być ono sporządzone w formie pisemnej z notarialnie poświadczonym podpisem osoby udzielającej pełnomocnictwa;
  - 2.2. w przypadku pozostałych Osób – statusu prawnego i aktualnego, dokładnego adresu siedziby (w szczególności poprzez przedstawienie odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego, rejestru przedsiębiorców, fundacji, stowarzyszeń, innych odpisów z rejestrów sądowych, ewidencji lub dokumentów urzędowych potwierdzających fakty zgłoszone we wniosku o zawarcie Umowy) oraz po przedstawieniu zaświadczenia o nadaniu numeru NIP i zaświadczenia o nadaniu identyfikatora REGON; w przypadku gdy przedstawiciel Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy nie jest wpisany do rejestru, powinien on przedstawić ważne pełnomocnictwo podpisane przez tę Osobę lub osoby upoważnione do reprezentowania tej Osoby zgodnie z treścią aktualnego odpisu z rejestru właściwego dla tej Osoby; przedstawiciele lub pełnomocnicy Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.
3. Operator ma prawo uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy innych dokumentów niż opisane powyżej, gdy dokumenty te są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności, bądź jest to wymagane przez Operatora z uwagi na Warunki Oferty Promocyjnej.
4. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez Operatora dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą Abonenta Mix i możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora.
5. Operator może określić dodatkowe wymagania, warunkujące dostępność dla Abonenta Mix oferty promocyjnej lub niektórych Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
6. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia niektórych lub wszystkich Usług Telekomunikacyjnych Osobie:
  - 6.1. która nie spełnia któregokolwiek z warunków, o których mowa w § 3 ust. 2, 3, 4, 5 lub 7 RSUT;
  - 6.2. która zalega z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którą Operator rozwiązał Umowę z przyczyn, za które Osoba ta ponosi odpowiedzialność, w szczególności z powodu nadużycia telekomunikacyjnego, wskazanego w ppkt 7.1 Kontraktu Głównego;
  - 6.3. która nie wykonuje obowiązków wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, w szczególności nie dokonując płatności za świadczone usługi lub wykorzystując świadczone usługi do celów niezgodnych z prawem lub tymi umowami;
  - 6.4. która przy zawieraniu Umowy posługując się dokumentami zniszczonymi, dokumentami, które budzą wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, względnie dokumentami podrobionymi lub przerobionymi;
  - 6.5. która poda błędne lub nieaktualne dane wymagane do zawarcia Umowy;
  - 6.6. co do której istnieje negatywna ocena wiarygodności płatniczej, w szczególności wynikająca z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług Telekomunikacyjnych od wpłacenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Mix Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego. Operator może żądać wpłacenia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta Mix:
  - 7.1. w przypadkach, o których mowa w § 3 ust. 6 pkt 6.2 – 6.6,
  - 7.2. w przypadkach, gdy w stosunku do Abonenta Mix została otwarta likwidacja lub wszczęto postępowanie egzekucyjne (w przypadku Konsumenta wyłącznie, gdy Operator wszczął względem niego postępowanie egzekucyjne),
  - 7.3. w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 3 ust. 2,
  - 7.4. w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta Mix usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych,
  - 7.5. w przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta Mix postępowania upadłościowego lub naprawczego (w przypadku Konsumenta – dotyczy wyłącznie upadłości konsumenckiej).
8. Abonent Mix zobowiązany jest wpłacić Kaucję albo Zabezpieczenie Niekaucyjne w terminie określonym przez Operatora.
9. Operator ma prawo potrącić wymagalne wierzytelności wobec Abonenta Mix (należności) z kwoty Kaucji. Operator potrąca wymagalne wierzytelności wobec Abonenta Mix (należności) z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania.
10. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi Mix nominalną kwotę Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 9 powyżej.
11. W przypadku dokonania nadużycia telekomunikacyjnego określonego w ppkt 7.1 Kontraktu Głównego, Operator ma prawo zawiesić świadczenie całości lub części Usług Telekomunikacyjnych.
12. Operator ma prawo ograniczyć możliwości korzystania z usług o podwyższonej opłacie, jak również inicjowania połączeń międzynarodowych wychodzących do niektórych lub wszystkich krajów oraz połączeń z niektórymi lub wszystkimi numerami międzynarodowymi, w szczególności w sytuacji uzasadnionych wątpliwości co do wiarygodności płatniczej Abonenta Mix. Operator może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta Mix od wpłacenia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego. Abonent Mix może

- uzyskać informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Użytkownika.
13. Usługi Telekomunikacyjne określone Umową w momencie jej zawarcia wskazane są w Kontrakcie Głównym i Cenniku. Operator umożliwia Abonentowi Mix korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie w momencie jej zawarcia oraz rozszerzenie i korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych aktywowanych w trakcie wykonywania Umowy, z zastrzeżeniem związanych z tym dodatkowych wymogów.
  14. O ile na podstawie Umowy świadczona jest usługa roamingu, Operator z wykorzystaniem Sieci, w ramach tej usługi, umożliwia Abonentowi Mix korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych w poszczególnych krajach można zapoznać się w Biurze Obsługi Użytkownika, na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) oraz w Punktach Sprzedaży. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonywania połączeń i korzystania z innych usług w sieciach niektórych operatorów zagranicznych lub możliwość kierowania połączeń do tych sieci może być okresowo ograniczona, w szczególności ze względów technicznych lub ze względu na okoliczności, na które Operator nie ma wpływu.
  15. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Mix, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Operatora. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).

#### **DANE O JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ORAZ ZASADY ZAPEWNIENIA DOSTĘPU DO INTERNETU**

##### **§4**

1. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU).
3. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy Operatora stosowne porozumienia.
4. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii mobilnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu), mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.
5. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w ramach mobilnego Internetu wynosi 8 kbps w kierunku do Abonenta Mix oraz 8 kbps w kierunku od Abonenta Mix (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
6. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii stacjonarnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu) mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.
7. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu wynosi 8 kbps w kierunku do Abonenta Mix oraz 8 kbps w kierunku od Abonenta Mix (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).
8. Operator 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 usług transmisji danych w ramach mobilnego i stacjonarnego Internetu (dalej „usługa transmisji danych”). Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez

Operatora 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 określonym kategoriom ruchu w Sieci, których jakość jest szczególnie zagrożona lub kategoriom ruchu szczególnie wrażliwym na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. połączenia głosowe, usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania priorytetyzacji niektórych kategorii ruchu może być m.in. pogorszenie jakości usług/i w zakresie kategorii ruchu nieobjętej priorytetem (np. strumieniowania wideo - videostreamingu) - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Równocześnie jednak dzięki stosowaniu tego środka Operator utrzyma zagwarantowaną umowami jakością innej usługi, z której korzystają ci sami lub inni użytkownicy końcowi w jego Sieci. Stosowanie priorytetyzacji nie narusza postanowień Umowy, w tym gwarantowanego nią poziomu jakości Usług Telekomunikacyjnych, co dotyczy także usług nieobjętych priorytetem.

9. Operator stosuje ponad środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w poprzednim ustępie, gdy jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne, aby:
  - 9.1. zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
  - 9.2. utrzymać bezpieczeństwo i integralność sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych użytkowników, co może być realizowane zarówno przez zapobieganie jak i przeciwdziałanie np. w drodze:
    - eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
    - przerywania lub ograniczania świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych;
  - 9.3. zapobiec grożącym przeciążeniu sieci lub złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo). Środki, o których mowa w pkt 9.2 i pkt 9.3 powyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Środki te są stosowane w celu należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez Operatora wszystkim jego abonentom.
10. Środki zarządzania ruchem, o których mowa w ust. 9 powyżej, mogą m.in. powodować pogorszenie się parametrów jakości usługi transmisji danych. Ich stosowanie nie stanowi naruszenia Umowy.
11. Operator 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. Operator 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. Operator 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 Operator 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

- Operatora wszystkim jego abonentom i prawidłowe wykonanie umów z nimi, a w szczególności na ograniczenie wahań jakości usług. Niezależnie od powyższego, Operator 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.
12. Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z usługi transmisji danych do wysokości limitu ilości danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z usługi transmisji danych oznaczają m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety transmisji danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na żądanie Abonenta Mix.
  13. Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
    - 13.1. następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent Mix nie ma możliwości korzystania z usługi transmisji danych;
    - 13.2. następuje ograniczenie prędkości transmisji danych do poziomu określonego w Umowie; prędkość transmisji danych po jej ograniczeniu, w zależności od warunków Umowy, może umożliwiać korzystanie z podstawowych usług takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych lub także korzystanie z innych usług wymagających zwiększonej prędkości mobilnego dostępu do Internetu;
    - 13.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z cennikiem taryfy Abonenta Mix.
  14. Prędkość transmisji danych wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
    - 14.1. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
    - 14.2. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);
    - 14.3. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
  15. Na korzystanie z usługi transmisji danych mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
    - 15.1. zasięg Sieci na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
    - 15.2. wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Abonenta Mix (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Abonenta (np. czas otwierania strony internetowej).
    - 15.3. wskaźnik wahań opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Abonenta Mix wpływu przy usłudze transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych)
    - 15.4. wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń.
  16. Operator będzie informował Abonenta Mix o usługach specjalistycznych oraz wpływie tych usług na usługę transmisji danych w warunkach ofert promocyjnych, przewidujących takie usługi.
  17. Szacunkowa maksymalna prędkość w usłudze transmisji danych w ramach mobilnego Internetu to wartość, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci w tej samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów radiowych.
  18. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
    - 18.1. 4G/LTE: 300 Mb/s / 50 Mb/s;
    - 18.2. 3G: 42 Mb/s / 5,76 Mb/s;
    - 18.3. 2G: 237 kb/s / 120 kb/s;
  19. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, dla stosowanych przez Operatora technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
    - 19.1. 4G/LTE: 160 Mb/s / 32 Mb/s;
    - 19.2. 3G: 33 Mb/s / 3,5 Mb/s;
    - 19.3. 2G: 150 kb/s / 80 kb/s;
  20. Prędkość Opcji Usługi w usłudze transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu, określona na stałym poziomie, wynosi:
    - 20.1. prędkość maksymalna pobierania / wysyłania danych to prędkość wskazana jako Opcja Usługi w Umowie;
    - 20.2. prędkość zwykle dostępna pobierania / wysyłania danych stanowi co najmniej 75% ww. prędkości maksymalnej;
    - 20.3. prędkość minimalna pobierania / wysyłania danych wynosi co najmniej 50% ww. prędkości maksymalnej.
  21. Opcje Usługi w usłudze transmisji danych w ramach stacjonarnego Internetu wskazane w Umowie, oznaczają następujące prędkości pobierania / wysyłania danych:
    - 21.1. dla opcji do 0,5 Mb/s: 512 / 256 kb/s;
    - 21.2. dla opcji do 1 Mb/s: 1024 / 256 kb/s;
    - 21.3. dla opcji do 2 Mb/s: 2048 / 256 kb/s;
    - 21.4. dla opcji do 6 Mb/s: 6144 / 512 kb/s;
    - 21.5. dla opcji do 10 Mb/s: 10240 / 1024 kb/s;
    - 21.6. dla opcji do 20 Mb/s: 20480 / 1024 kb/s.
  22. W przypadku podawania do publicznej wiadomości informacji o deklarowanych prędkościach pobierania i wysyłania danych w usłudze transmisji danych Operator wskazuje te prędkości w Warunkach Oferty Promocyjnej. Skutki znacznych odstępstw od deklarowanych prędkości opisane są w ust. 15 pkt 15.2 – 15.4 powyżej.
  23. Osiągnięcie szacunkowej maksymalnej prędkości w ramach mobilnego Internetu oraz minimalnej, zwykle dostępnej i maksymalnej prędkości w ramach stacjonarnego Internetu jest uzależnione od sposobu korzystania z usługi transmisji danych oraz następujących czynników:
    - 23.1. treści przeglądanych w czasie pomiaru; ograniczeń w zakresie dostępności wprowadzanych przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usług z jakich korzysta Abonent Mix; obciążenia urządzenia Abonenta Mix; pracy innych usług lub aplikacji w tle; parametrów urządzenia, w szczególności procesora, pamięci, aktualnie zainstalowanego oprogramowania, ustawień Karty SIM;
    - 23.2. urządzenia Abonenta Mix, które powinno obsługiwać technologię, której dotyczy szacunkowa maksymalna prędkość, powinno mieć dostęp do technologii, której dotyczy pomiar oraz nie powinno posiadać uruchomionych aplikacji, usług lub innych funkcji urządzenia, które angażują transmisję danych;
    - 23.3. dużej odległości Lokalu Abonenta Mix do urządzenia koncentrującego ruch w sieci innego operatora;
    - 23.4. niskiej jakości Łącząc;
    - 23.5. wystąpienia znacznego natężenia transmisji danych pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
    - 23.6. lokalizacji i wydajności docelowego serwera np. wybrana strona internetowa lub serwisy, mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia – czynniki te mogą być głównymi czynnikami wpływającymi na usługę transmisji danych, co oznacza, iż w konsekwencji Abonent Mix doświadczy niskich przepływności i długich opóźnień.
  24. Podstawowym środkiem ochrony dla Abonenta jest możliwość złożenia reklamacji o której mowa w §16 RSUT. W przypadku nierozwiązania sporu w trybie postępowania reklamacyjnego, spory pomiędzy Abonentem Mix a Operatorem mogą być rozstrzygane w sposób i na zasadach wskazanych w §16 ust.22.
  25. Abonent Mix ma prawo do:
    - 25.1. dochodzenia odszkodowania na zasadach określonych w §10 RSUT;
    - 25.2. rozwiązania Umowy na zasadach określonych w Kontrakcie Głównym.
  26. Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa powyżej publikowane są na stronie internetowej Operatora.
  27. Aktualne informacje o technologiach i ich standardach oraz o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej.

## INFORMACJE DOTYCZĄCE FUNKCJONALNOŚCI URZĄDZEŃ I USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH.

### §5

1. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa przewiduje świadczenie usługi połączeń głosowych. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
  - 1.1. W przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Operator może skierować połączenie na numer alarmowy 112.
  - 1.2. W przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym (może to nastąpić, gdy dany obszar administracyjny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
2. W przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przy pomocy Karty SIM, przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Operator gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta Mix, o ile jest to niezbędne do świadczenia przez Operatora szczególnej kategorii Usług Telekomunikacyjnych.
3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) mogą wynikać z:
  - 3.1. rodzaju wykorzystywanego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego i jego oprogramowania; w szczególności ograniczenia w korzystaniu z usług i aplikacji mogą być spowodowane:
    - 3.1.1. zmianą konfiguracji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przez Abonenta Mix,
    - 3.1.2. instalacją przez Abonenta Mix oprogramowania, które nie jest zalecane przez producenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub przez Operatora,
    - 3.1.3. brakiem przeznaczenia telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do korzystania z danej, dostępnej technologii,
    - 3.1.4. brakiem technicznych możliwości instalowania nowego lub usuwania istniejącego oprogramowania na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym,
    - 3.1.5. parametrami technicznymi telekomunikacyjnego urządzenia końcowego,
  - 3.2. warunków transmisji w Sieci Operatora w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta Mix,
  - 3.3. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent Mix korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
  - 3.4. środków zarządzania ruchem, o których mowa w § 4 ust. 8, ust.9 i ust.10,
  - 3.5. warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Operatora,
  - 3.6. nieprzestrzegania przez Abonenta Mix obowiązków, o których mowa w § 8 ust. 5 i § 13 ust. 9 RSUT,
  - 3.7. zaistnienia przypadków wskazanych w § 3 ust. 7 RSUT,
  - 3.8. uwarunkowań lub działań, o których mowa w § 5 ust.1, ust. 7 i ust. 8 RSUT.
4. Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych przez Operatora, wprowadzone przez niego lub na jego zlecenie, mogą wynikać także z zainstalowania w pamięci tego urządzenia elementów wpływających na pojemność jego pamięci, w szczególności plików (graficznych, dźwiękowych, wideo), aplikacji wspierających usługi oferowane przez Operatora oraz aplikacji rozrywkowych (w tym gier).
5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, technologii i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez Operatora telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań Operatora lub będące rezultatem jego zlecenia) wskazane są także w pkt 7.1 Kontraktu Głównego. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
6. Jeśli Abonent Mix zawarł Umowę z usługą mobilnego Internetu nabywając równocześnie telekomunikacyjne urządzenie końcowe typu smartfon, to:
  - 6.1. urządzenie to ma domyślnie ustawioną funkcję transmisji danych w Sieci;
  - 6.2. urządzenie to posiada oprogramowanie, które może powodować automatyczne pobieranie aktualizacji lub dokonywanie synchronizacji, jeżeli w urządzeniu tym jest aktywna usługa transmisji danych w Sieci;
  - 6.3. szczegółowe informacje o ustawieniach transmisji danych znajdują się w instrukcji obsługi tego urządzenia oraz na stronie [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
7. Operator dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Są one opisane w § 4 ust. 9 powyżej.

#### **OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA. ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA MIX W SPISIE ABONENTÓW.**

##### **§6**

1. Operator jest administratorem danych osobowych Abonentów Mix w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych. Operator samodzielnie lub poprzez podmioty przez niego upoważnione przetwarza dane osobowe Abonenta Mix, związane ze świadczonymi Usługami Telekomunikacyjnymi. Dane te przetwarzane są w celu zawarcia Umowy, w celach związanych ze sprzedażą produktów i świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych lub w celach związanych z zabezpieczeniem wykonania Umowy, w tym dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, jak również, w przypadku gdy przetwarzanie to nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, w celu marketingu własnych produktów i usług. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi Mix przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora.
2. Operator, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta Mix oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta Mix, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
3. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta Mix przetwarzane są przez Operatora lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Operatora w celach związanych ze świadczeniem Usług Telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Operatora. Operator przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Abonentem Mix. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta Mix uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta Mix oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta Mix. Abonent Mix ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju Usług Telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta Mix.
4. W celu naliczania opłat należnych Operatorowi oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi

Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi Mix. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, Operator może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzbogaconej.

5. Spisy abonentów służące świadczeniu usługi informacji o numerach telefonów, w przypadku Abonenta Mix będącego osobą fizyczną, zawierają następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta Mix. Spisy te, w przypadku Abonentów Mix niebędących osobami fizycznymi, zawierają dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) Numerze Telefonu.
6. Spisy, o których mowa w ust. 5 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez Operatora, Telekomunikację Polską S.A. oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Jedynym celem usług informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie osobie poszukującej znalezienia numeru abonenta. Wskazane spisy nie obejmują Numerów Telefonów (i związanych z nimi pozostałych danych), dla których Umowa nie przewiduje usług połączeń głosowych.
7. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, o których mowa w ust. 5 powyżej, jest uprzednia zgoda Abonenta Mix będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta Mix nie będącego osobą fizyczną, niewyrażenie sprzeciwu wobec umieszczenia jego danych w spisie. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga zgody Abonenta Mix.
8. Usługa informacji o numerach telefonicznych może być realizowana jako usługa głosowa lub w postaci spisu abonentów w formie książkowej lub elektronicznej. Operator świadczy usługę w postaci głosowej. W przypadku spisu abonentów w formie elektronicznej, możliwe jest korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które od tego spisu zostały dołączone.

**SPOSÓB SKŁADANIA ZAMÓWIEŃ NA PAKIETY TARYFOWE ORAZ DODATKOWE OPCJE USŁUGI. SPOSOBY INFORMOWANIA ABONENTA MIX O WYCZERPANIU PAKIETU TRANSMISJI DANYCH ORAZ O MOŻLIWOŚCI BIEŻĄCEJ KONTROLI STANU TAKIEGO PAKIETU.**

**§7**

1. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi mogą być składane przez Abonenta Mix osobiście w Punktach Sprzedaży, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej, poprzez Biuro Obsługi Użytkownika oraz Internetowy System Obsługi. Szczegółowe informacje dotyczące składania zamówień na pakiety taryfowe oraz na dodatkowe opcje usługi dostępne są w Punktach Sprzedaży, w Biurze Obsługi Użytkownika oraz na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl). Regulamin Usługi lub Warunki Oferty Promocyjnej mogą w inny sposób określać dopuszczalne sposoby składania zamówień na pakiety taryfowe lub na dodatkowe opcje usługi albo wykluczać niektóre sposoby składania takich zamówień.
2. W przypadku Umowy, na podstawie której Operator świadczy usługę mobilnego Internetu z pakietem transmisji danych, uzyskanie informacji przez Abonenta Mix o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy pakietu transmisji danych, w przyjętym w Umowie bieżącym okresie rozliczenia jego wykorzystania, jest możliwe przez Internetowy System Obsługi lub w Biurze Obsługi Użytkownika.
3. W przypadku Umowy, o której mowa w ust. 2 powyżej, Operator niezwłocznie informuje Abonenta Mix o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu przez wysłanie komunikatu SMS na Numer Telefonu oraz przez umieszczenie komunikatu w Internetowym Systemie Obsługi.

**OBOWIĄZKI ABONENTA MIX**

**§8**

1. Abonent Mix zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. O zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub

kradzieży Karty SIM Abonent Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora.

2. Abonent Mix jest zobowiązany do wystąpienia do Operatora o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej, w terminie 7 dni od powiadomienia Operatora, o którym mowa w ust. 1.
3. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Mix, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu Operatora o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust.1.
4. Za skutki wynikające z używania Karty SIM lub skutki skorzystania z uprawnień określonych w Umowie, powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN, Kodu PUK, Hasła lub BOA Kodu lub innych danych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent Mix.
5. Abonent Mix powinien 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. W przypadku zmiany adresu lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Operatora, a następnie w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych potwierdzić ten fakt w formie pisemnej, faksem albo w formie elektronicznej, przy wykorzystaniu interfejsu (formularza) udostępnionego w tym celu na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl). Na żądanie Operatora Abonent Mix zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta Mix któregośkolwiek z powyższych zobowiązań, Operator, po wystąpieniu do Abonenta Mix informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, może zawiesić świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, po upływie 7 dni od dnia wystąpienia informacji przez Operatora, do czasu wykonania przez Abonenta Mix tego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta Mix na dotychczasowy adres uważa się za prawidłowo doręczoną ze wszystkimi konsekwencjami dla Abonenta Mix.

**OBOWIĄZKI OPERATORA**

**§9**

1. Operator ma obowiązek świadczyć należycie Usługi Telekomunikacyjne.
2. Przy zawarciu Umowy Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi Mix Kartę SIM i przyznać mu Numer Telefonu.
3. Numer Telefonu przydzielony Abonentowi Mix może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta Mix, w razie wykazania przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest dla Abonenta Mix uciążliwe.
4. Numer Telefonu może być zmieniony także przez Operatora z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji Operatora. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta Mix z przyczyn zależnych od Operatora, Operator powiadomi Abonenta Mix co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.
5. Operator uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta Mix oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez Abonenta Mix urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA ZASADY OBLICZANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA**

**§10**



1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, w tym stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności przy wykonywaniu usługi transmisji danych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta Mix, a w szczególności z:
  - 1.1. nieprzestrzegania przez Abonenta Mix Umowy lub zachowania Abonenta Mix niezgodnego z prawem.
  - 1.2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług Telekomunikacyjnych, wynikające z:
    - 2.1. nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta Mix parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub parametrów wymaganych do skorzystania z tych usług,
    - 2.2. używania przez Abonenta Mix telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
3. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
4. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Mix przysługuje odszkodowanie.
5. Za każdy dzień przekroczenia z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych odszkodowanie wynosi 1/10 minimalnej kwoty doładowania przedłużającego Ważność Konta.
6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych Abonentowi Mix przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej miesięcznej kwoty doładowania konta z ostatnich trzech miesięcy, licząc wstecz od dnia złożenia reklamacji, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Jeżeli pomiędzy dniem zawarcia Umowy a dniem złożenia reklamacji 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 złożenia reklamacji Umowa obowiązywała krócej niż dwa miesiące, to za średnią miesięczną kwotę doładowania konta przyjmuje się kwotę środków stanowiących wartość początkową konta Abonenta Mix (w ramach tzw. pakietu 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 Operatora kwot promocyjnych lub bonifikat, przy czym nie odnosi się to do początkowego stanu konta w sytuacji wskazanej w zdaniu poprzednim.
7. Zasady wskazane w ust. 6 powyżej mają zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej Usługi Telekomunikacyjnej.
8. W przypadku niedotrzymania przez Operatora terminu przeniesienia Numeru Telefonu do sieci innego dostawcy usług, Abonentowi Mix może przysługiwać od Operatora jednorazowe odszkodowanie. Przesłanki odszkodowania oraz sposób wyliczenia kwoty odszkodowania i termin jego zapłaty wskazane są w regulaminie Operatora przeniesienia numeru abonenta przy zmianie dostawcy usług.
9. Możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość świadczeń wskazanych w ust. 4, 5, 6 i 7 niniejszego paragrafu jest wyłączone, za wyjątkiem sytuacji gdy szkoda została spowodowana przez Operatora umyślnie. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta Mix korzyści. Ograniczenia odpowiedzialności określone powyżej nie mają zastosowania w przypadku Konsumenta oraz nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.

## OPLATY

### §11

1. Operator pobiera opłaty zgodnie z Cennikiem, obowiązującym Abonenta Mix w dniu wykonania Usługi Telekomunikacyjnej.
2. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
3. W przypadku, gdy Operator umożliwił Abonentowi Mix korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń, Operator otrzymuje od operatora zagranicznego.
4. Od opłat zwolnione są połączenia z numerami alarmowymi. Zwolnienia od opłat, nie obejmują połączeń do służb powołanych do niesienia pomocy oraz zwalczania zaraźliwych chorób ludzi, zwierząt i roślin, kierowanych na numery inne niż numery alarmowe.
5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności do zmiany cen Usług Telekomunikacyjnych, w trakcie trwania Umowy z zachowaniem warunków określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa i postanowieniach Umowy.
6. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za wykonane usługi mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Abonenta Mix 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. Opisana sytuacja może generować konieczność uiszczenia Operatorowi należności tytułem nieopłaconych Usług Telekomunikacyjnych przed momentem rozwiązaniem Umowy.

## SPOSOBY I TERMINY PŁATNOŚCI

### §12

1. Płatności z tytułu Usług Telekomunikacyjnych rozliczane są przez potrącenie środków zgromadzonych na koncie Abonenta Mix. Doładowanie konta może nastąpić kanałem właściwym dla usług przedpłaconych Operatora przez doładowanie kodem uzupełniającym lub doładowanie elektroniczne.
2. W pozostałych przypadkach Abonent Mix może dokonywać płatności wynikających z Umowy, w szczególności z tytułu wniesienia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego, lub zapłaty karty umownej:
  - 2.1. na konto bankowe podane przez Operatora jako właściwe dla wpłat danego rodzaju,
  - 2.2. gotówką w Punktach Sprzedaży wskazanych na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
3. W przypadku uznania przez Operatora reklamacji, przyznana Abonentowi Mix kwota zostanie w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji przekazana Abonentowi Mix przez uzupełnienie jego konta o tę kwotę. W przypadku, gdy wynika to z wiadomej Operatorowi woli Abonenta Mix, należna kwota zostanie przekazana Abonentowi Mix na adres lub rachunek wskazany przez Abonenta Mix nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji.

## ZASADY KORZYSTANIA Z KARTY SIM WAŻNOŚĆ KONTA

### §13

1. Warunkiem koniecznym korzystania z Usług Telekomunikacyjnych jest posiadanie Karty SIM i użycie jej zgodnie z instrukcją podaną przez Operatora.
2. Karta SIM umożliwiła w okresie Ważności Konta korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych do kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie.
3. Możliwość doładowania konta po zawarciu Umowy powstaje po wykonaniu, z wykorzystaniem Karty SIM, pierwszego połączenia na numer krajowy z obszaru zasięgu Sieci Operatora.
4. Po wyczerpaniu przez Abonenta Mix kwoty lub liczby jednostek rozliczeniowych zgromadzonej na koncie,

- dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych w okresie Ważności Konta uzależnione jest od doładowania konta.
5. W przypadku utraty Ważności Konta, dalsze korzystanie z płatnych Usług Telekomunikacyjnych lub rozliczanych jednostkami rozliczeniowymi uzależnione jest od stosownego doładowania konta, które przywróci Ważność Konta.
  6. Minimalna wartość jednorazowego doładowania przedłużającego lub przywracającego Ważność Konta, wartości innych jednorazowych doładowań istotnych dla tej ważności oraz informacje o kanałach właściwych do doładowania konta określone są w Cenniku. Wskazane informacje dostępne są również w Biurze Obsługi Użytkownika, Punkcie Sprzedaży oraz na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
  7. Sposoby doładowania konta wskazane są w § 12 ust. 1 zdanie drugie powyżej.
  8. Ważność Konta można skumulować maksymalnie do 12 miesięcy. Jeśli w dniu doładowania istotnego dla Ważności Konta Karta SIM pozostaje w statusie Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od końca bieżącego okresu tej ważności. Jeśli w dniu takiego doładowania Karta SIM nie posiada statusu Ważności Konta, to nowy okres Ważności Konta liczony jest od dnia doładowania.
  9. Jeśli, na skutek zaniechania Abonenta Mix (a) Karta SIM utraci status Ważności Konta lub (b) nie zostanie przez niego spełnione zobowiązanie do obowiązkowego doładowania konta (w przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony do dokonania ostatniego obowiązkowego doładowania), Operator, po wysłaniu do Abonenta Mix informacji SMS-em, ma prawo:
    - 9.1. zawiesić możliwość inicjowania przez Abonenta Mix Usług Telekomunikacyjnych, która wynika z Umowy lub innych umów łączących go z Operatorem,
    - 9.2. zawiesić możliwość korzystania z usługi roamingu, która wynika z Umowy lub innych umów łączących Abonenta Mix z Operatorem,
    - 9.3. zawiesić możliwość korzystania z wszelkich Usług Telekomunikacyjnych, która wynika z Umowy lub innych umów łączących Abonenta Mix z Operatorem lub
    - 9.4. ograniczyć, na gruncie Umowy lub innych umów łączących Abonenta Mix z Operatorem, prędkość transmisji danych w ten sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s.

W przypadku Konsumenta, uprawnienia, o którym mowa w niniejszym ust. 9 przysługują Operatorowi w stosunku do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie.
  10. W przypadku zastosowania przez Operatora blokad wskazanych powyżej w ust. 9 pkt 9.1.-9.3., Abonent Mix może wykorzystać środki zgromadzone na koncie odpowiednio po usunięciu tych blokad.
  11. Zniesienie blokad i ograniczeń, o których mowa powyżej w ust. 9 nastąpi w terminie 24 godzin od spełnienia zaległego zobowiązania przez Abonenta Mix, chyba że Operator skorzysta z uprawnienia do rozwiązania Umowy zgodnie z pkt 10.3 lub 10.4 Kontraktu Głównego.

#### **ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH. SPOSÓB INFORMOWANIA O AKTUALNYM CENNIKU ORAZ KOSZTACH USŁUG SERWISOWYCH.**

##### **§14**

1. Operator realizuje obsługę serwisową, w szczególności w zakresie:
  - 1.1. udzielania Abonentom Mix informacji dotyczących Umowy,
  - 1.2. przyjmowania reklamacji,
  - 1.3. realizacji zleceń,
  - 1.4. udzielania Abonentom Mix informacji dotyczących Usług Telekomunikacyjnych, podstawowych informacji dotyczących obsługi telefonów w związku z korzystaniem z Usług Telekomunikacyjnych, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku ich awarii,
  - 1.5. udzielania Abonentom Mix informacji dotyczących aktualnych promocji i innych ofert.
2. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, są one określone w Cenniku.

3. Obsługa serwisowa jest realizowana przez Operatora za pośrednictwem:
  - 3.1. Biura Obsługi Użytkownika – w godzinach pracy konsultantów telefonicznych podanych na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl), a w zakresie obsługi automatycznej – całodobowo (zakres usług serwisowych tego biura podany jest w jego definicji w § 2 powyżej),
  - 3.2. Internetowego Systemu Obsługi poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta Mix zmian na jego koncie abonenckim – całodobowo,
  - 3.3. Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta Mix) oraz osób upoważnionych przez Operatora.
  - 3.4. Abonent Mix może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) lub telefonicznie u osób upoważnionych przez Operatora.

#### **SPOSÓB INFORMOWANIA O ZAGROŻENIACH ZWIĄZANYCH Z USŁUGAMI TELEKOMUNIKACYJNYMI**

##### **§15**

1. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi, 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](http://www.t-mobile.pl) w zakładce „Ochrona bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych. Zagrożenia”.

#### **TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO. INNE SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ PRZEZ ABONENTA MIX**

##### **§16**

1. Reklamacja dotyczy niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekomunikacyjnych, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy:
  - 2.1. Od dnia, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych lub
  - 2.2. od dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane.

Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta Mix. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja może być złożona:
  - 3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta Mix w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową,
  - 3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta Mix w Punkcie Sprzedaży,
  - 3.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - 4.1. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Abonenta Mix zgłaszającego reklamację;
  - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 4.4. przydzielony Abonentowi Mix Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi Mix;
  - 4.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
  - 4.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Abonent Mix żąda ich wypłaty;
  - 4.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej;



- 4.8. podpis Abonenta Mix - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta Mix o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje niez uzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca Abonentowi do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że niez uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta Mix w Punkcie Sprzedaży, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
11. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Abonenta przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 12.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 12.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 12.3. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta Mix;
- 12.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 22 poniżej;
- 12.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 13.2. zostać doręczona Abonentowi Mix przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
14. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
15. Za zgodą Abonenta Mix wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Mix środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent Mix nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Mix środka komunikacji elektronicznej.
16. Posłużenie się przez Operatora innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Abonentowi Mix ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Mix, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
18. Abonent Mix, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta Mix, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi Mix.
20. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
21. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu wykonania usługi rachunku szczegółowego podlega zwrotowi.
22. W przypadku nierozwiązania sporu w trybie postępowania reklamacyjnego, może on być rozstrzygany przed właściwym sądem powszechnym. W przypadku Abonenta Mix będącego Konsumentem możliwe jest także we wskazanej sytuacji, za zgodą obu stron sporu, polubowne rozwiązanie go w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. W przypadku sporu Operatora z Abonentem Mix niebędącym Konsumentem kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby Operatora.

## PRZYPADKI WYGAŚNIĘCIA UMOWY NIEZWIĄZANE Z JEJ ROZWIĄZANIEM

### §17

1. Umowa wygasa na skutek jej rozwiązania, co jest opisane w Kontrakcie Głównym. Umowa wygasa także na skutek:
- 1.1. utraty przez Operatora uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej, w szczególności rezerwacji częstotliwości radiowych;
- 1.2. śmierci Abonenta Mix;
- 1.3. utraty bytu prawnego Abonenta Mix nie będącego osobą fizyczną;
- 1.4. upływu okresu, na który została zawarta ze skutkiem na następujący po tym okresie ósmy dzień miesiąca kalendarzowego, o ile nie zadziałał przewidziany w Kontrakcie Głównym mechanizm jej automatycznego przedłużenia.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1. przyczyn, Operator ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

## POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### §18

1. RŚUT obowiązuje od dnia 12 września 2017 r.