

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, którą zawarła z T-Mobile Umowę;
2. „Biuro Obsługi Użytkownika” (BOU) – jednostka organizacyjna udzielająca telefonicznych informacji o warunkach wykonywania Umowy oraz ofertach T-Mobile; w ramach Biura Obsługi Użytkownika funkcjonuje również automatyczny system obsługi Abonenta Mix, przy pomocy którego Abonent Mix może uzyskać niektóre informacje lub wydawać dyspozycje w zakresie tam dopuszczonym;
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; dokumenty składające się na Cennik są załącznikami do głównej części Umowy;
5. Cykl Rozliczeniowy - miesięczny okres, rozpoczynający się w dniu miesiąca odpowiadającym datą dniowi, w którym 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 przypadając będzie na 28-my dzień miesiąca; Cykl Rozliczeniowy jest okresem służącym rozliczeniu limitu wydatków na transmisje danych w roamingu oraz tych zobowiązań Abonenta Mix względem T-Mobile 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 T-Mobile 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 składający się z 8 cyfr, ustalony przez Abonenta Mix lub Operatora, służący do jego identyfikacji 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 lub wydawać dyspozycje w zakresie tam dopuszczonym;
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, umożliwiająca korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych na podstawie

10. Umowy, wydawana przez T-Mobile, będąca jego własnością do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy; „Kaucja” – kwota środków pieniężnych, wpłacona T-Mobile przez Abonenta Mix 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 dla T-Mobile i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym T-Mobile; T-Mobile może zażądać Kaucji do wysokości 4000 zł, ale jeśli wartość nieuregulowanych należności jest wyższa niż ta kwota, może on zażądać Kaucji do dwukrotności tej wartości;
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. „Mobilny Internet” – usługa dostępu do Internetu, zapewniająca łączność w jego ramach dzięki transmisji danych w Sieci mobilnej;
15. „Numer Kontaktowy” – numer telefonu podany T-Mobile przez Abonenta Mix w celu umożliwienia T-Mobile telefonicznego kontaktu z Abonentem Mix;
16. „Numer Telefonu” – numer telefonu Abonenta Mix w Sieci, który może służyć do identyfikacji Abonenta Mix w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie abonenckim; Numer Telefonu identyfikuje Kartę SIM w Sieci;
17. „Operator” – T-Mobile Polska S.A.;
18. „Osoba” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów;
19. „Oświadczenie” – oświadczenie Abonenta Mix o związaniu się warunkami oferowanymi przez T-Mobile; w zakresie treści dotyczących Usług Telekomunikacyjnych wchodzi ono w skład głównej części Umowy;
20. „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;
21. „Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez T-Mobile placówka handlowo usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
22. „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; dokumenty składające się na Regulamin są załącznikami do głównej części Umowy;

23. „RŚUT” – niniejszy regulamin; RŚUT dostępny jest w Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl;
24. „Regulamin Usługi” – ustalone przez T-Mobile 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; Regulamin Usługi może inaczej określać warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych niż niniejszy RŚUT;
25. „Sieć T-Mobile” lub „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna T-Mobile służąca do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych;
26. „T-Mobile” - T-Mobile Polska S.A., zwana także „Operatorem”;
27. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy T-Mobile a Abonentem Mix, na podstawie której T-Mobile świadczy te usługi na rzecz Abonenta Mix; Umowa składa się z: (1) głównej części Umowy, (2) Regulaminu oraz (3) Cennika; główna część Umowy na pierwszej stronie zawiera szczegółowe dane stron Umowy a jej pierwszy punkt ma w tytule słowa „Przedmiot umowy”; do głównej części Umowy zalicza się także Oświadczenie w zakresie treści dotyczących Usług Telekomunikacyjnych; dokumenty składające się na Regulamin i Cennik są załącznikami do głównej części Umowy; główna część Umowy może wskazywać także inne załączniki składające się na Umowę;
28. „Usługi Telekomunikacyjne” – świadczone przez T-Mobile, pod marką T-Mobile, na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane;
29. „Warunki Oferty Promocyjnej” – warunki oferty promocyjnego świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, w szczególności związane z przyznaniem Abonentowi Mix ulgi; Warunki Oferty Promocyjnej mogą inaczej określać warunki świadczenia Usług Telekomunikacyjnych niż niniejszy RŚUT;
30. „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.
31. „Zabezpieczenie Niekaucyjne” - kwota środków pieniężnych, wpłacana T-Mobile przez Abonenta Mix 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 T-Mobile; T-Mobile 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; T-Mobile potrąca wskazane należności z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania;
3. 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; przedstawiciel lub pełnomocnicy Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy zobowiązani są wylegitymować się dowodem osobistym lub paszportem.
4. T-Mobile 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 T-Mobile z uwagi na Warunki Oferty Promocyjnej.
4. T-Mobile może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez T-Mobile dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą Abonenta Mix i możliwość wykonania zobowiązania wobec T-Mobile.
5. T-Mobile 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. T-Mobile zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia niektórych lub wszystkich Usług Telekomunikacyjnych Osobie:
- 6.1. która nie spełnia któregośkolwiek z warunków, o których mowa w § 3 ust. 2, 3, 4, 5 lub 7 RŚUT;
- 6.2. która zalega z płatnościami w stosunku do T-Mobile, lub z którą T-Mobile rozwiązał Umowę z przyczyn, za które Osoba ta ponosi odpowiedzialność, w szczególności z powodu naduzycia telekomunikacyjnego, wskazanego w § 18 poniżej;
- 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 posługuje się dokumentami zniszczonymi, dokumentami, które budzą wątpliwości 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 T-Mobile lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. T-Mobile 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. T-Mobile 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 i Przedsiębiorcy Jednoosobowego wyłącznie, gdy T-Mobile wszczęła 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 T-Mobile.
9. T-Mobile ma prawo potrącić wymagalne wierzycelności wobec Abonenta Mix (należności) z kwoty Kaucji. T-Mobile potrąca wymagalne wierzycelności wobec Abonenta Mix (należności) z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania.
10. T-Mobile zobowiązuje się zwrócić Abonentowi Mix nominalną kwotę Kaucji albo Zabezpieczenia

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY. NIEKTÓRE WARUNKI WYKONYWANIA UMOWY

§ 3

1. Abonent Mix zawiera Umowę osobiście, albo 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;
- 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

- Niekaucyjnego z chwilą dokonania końcowego rozliczenia Umowy, z zastrzeżeniem ust. 9 powyżej.
11. W przypadku dokonania nadużycia telekomunikacyjnego określonego w § 18 poniżej, T-Mobile ma prawo zawiesić świadczenie całości lub części Usług Telekomunikacyjnych.
 12. T-Mobile 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. T-Mobile 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 głównej części Umowy i Cenniku. T-Mobile 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, T-Mobile 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 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 T-Mobile nie ma wpływu. Jeśli Umowa w stosunku do usługi, opcji usługowej lub technologii wskazuje, że jest ona dostarczana w Sieci/w zasięgu Sieci, oznacza to, że jest ona dostarczana na terytorium Polski w tym zasięgu i nie jest dostarczana w roamingu, chyba że inne postanowienia Umowy wyraźnie stanowią inaczej. Nie dotyczy to roamingu na terenie państw Unii Europejskiej i państw nienależących do unii, ale należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego, którego świadczenie jest uregulowane przepisami prawa i postanowieniami Umowy, w szczególności cennika usług roamingowych. Jednakże, jeśli Umowa wyraźnie wskazuje, że Usługi Telekomunikacyjne świadczone są wyłącznie w Sieci/w zasięgu Sieci, lub że nie jest świadczona usługa roamingu, to wówczas ich świadczenie ograniczone jest wyłącznie do zasięgu Sieci.
 15. W przypadku korzystania z sieci operatorów zagranicznych zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta Mix, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez T-Mobile. Zasady naliczania opłat za korzystanie z sieci operatorów zagranicznych są wskazane w Cenniku oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
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. 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/jym 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, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania tego narzędzia może być m.in. pogorszenie poziomu świadczenia usługi 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.
 7. 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:
 - 7.1. zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - 7.2. 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;
 - 7.3. zapobiec grożącym przeciążeniom 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. Ograniczanie, o którym mowa w pkt 9.2 powyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej Mobilnego Internetu, dla wysyłania i odbierania, w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s. Takie ograniczenie działa do końca Cyklu Rozliczeniowego, 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, o których mowa powyżej w pkt 9.2 i pkt 9.3 powyżej, są stosowane w celu należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez T-Mobile wszystkim jego abonentom.
 8. Środki zarządzania ruchem, o których mowa w ust. 7 powyżej, mogą m.in. powodować pogorszenie się parametrów jakości Mobilnego Internetu. Ich stosowanie nie stanowi naruszenia Umowy.
 9. T-Mobile stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest m.in.

DANE O JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO INTERNETU

§4

1. T-Mobile świadczy Usługi Telekomunikacyjne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
2. T-Mobile świadczy Usługi Telekomunikacyjne w szczególności zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz dokumentami publikowanymi przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU).
3. T-Mobile świadczy Usługi Telekomunikacyjne w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączą T-Mobile 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

- 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.
10. 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 usługi Mobilnego Internetu m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na żądanie Abonenta Mix.
11. Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
- 11.1. następuje blokada Mobilnego Internetu (brak możliwości korzystania z tej usługi);
- 11.2. następuje ograniczenie prędkości Mobilnego Internetu do poziomu określonego w Umowie; prędkość po jej ograniczeniu, w zależności od warunków Umowy, może umożliwić 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;
- 11.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Mobilny Internet zgodnie z cennikiem taryfy Abonenta Mix.
12. Prędkość Mobilnego Internetu wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług w następujący sposób:
- 12.1. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości Mobilnego Internetu np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
- 12.2. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości Mobilnego Internetu np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);
- 12.3. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
13. Na korzystanie z usługi Mobilnego Internetu mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
- 13.1. zasięg Sieci na terenie Polski, technologia transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
- 13.2. 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 Mix (np. czas otwierania strony internetowej);
- 13.3. wskaźnik wahań opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Abonenta Mix wpływu przy transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych);
- 13.4. wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń;
- 13.5. współdzielenie dostępu, czyli korzystanie z dostępu do Internetu w ramach jednej Umowy równocześnie przez więcej niż jedno urządzenie (może to prowadzić do pogorszenia 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)).
14. T-Mobile będzie informować Abonenta Mix o usługach specjalistycznych świadczonych w ramach Mobilnego Internetu oraz o wpływie usług specjalistycznych na tę usługę. 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 stanu zdrowia pacjenta.
15. 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. Jednakże, Warunki Oferty Promocyjne mogą inaczej kształtować wymiary szacunkowej prędkości maksymalnej w stosunku do wartości podanych poniżej.
16. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego innych użytkowników, dla stosowanych przez T-Mobile technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 16.1. 4G/LTE:
300 Mb/s / 50 Mb/s;
- 16.2. 3G: 42 Mb/s / 5,76 Mb/s;
- 16.3. 2G: 237 kb/s / 120 kb/s;
17. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego innych użytkowników, dla stosowanych przez T-Mobile technologii wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 17.1. 4G/LTE:
160 Mb/s / 32 Mb/s;
- 17.2. 3G: 33 Mb/s / 3,5 Mb/s;
- 17.3. 2G: 150 kb/s / 80 kb/s.
18. Prędkość deklarowana to prędkość Mobilnego Internetu używana przez T-Mobile w komunikatach o charakterze handlowym. 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, w szczególności wspomnianych w ust. 12 powyżej. Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ust. 13 pkt 13.2 – ppkt 13.4 powyżej.
19. Prędkość transmisji danych osiągnięta na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym w ramach Mobilnego Internetu zależy od sposobu korzystania z usługi transmisji danych oraz następujących czynników:
- 19.1. dostęp w danym momencie do technologii najbardziej zaawansowanej (spośród dostępnych w ramach Umowy),
- 19.2. ustawienia Karty SIM i jej zdolność do korzystania z najbardziej zaawansowanej, dostępnej w ramach Umowy, technologii transmisji danych,
- 19.3. lokalizacja i wydajność docelowego serwera (przykładowo, wybrana strona internetowa lub serwis mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia)
- 19.4. treści przeglądane w czasie pomiaru; ograniczenia w zakresie dostępności, wprowadzane przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usługi z jakich korzysta Abonent Mix,
- 19.5. urządzenie Abonenta Mix - jego stopień zaawansowania technicznego (w tym parametry procesora i pamięci, obsługiwane przez nie technologie), jego ustawienia, obciążenie (w tym praca usług/aplikacji/funkcji lub innych spowalniających funkcjonalności w tle), aktualnie zainstalowane na nim oprogramowanie,
- 19.6. wystąpienie znacznego natężenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
- 19.7. współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub więcej urządzeń.
20. W przypadku ciągłych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi (Mobilnego Internetu lub Stacjonarnego Internetu) w zakresie prędkości lub innego parametru jej jakości a

- poziomem jakości wskazanym w Umowie, Abonentowi Mix przysługuje prawo:
- 20.1. dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, zgodnie z §16 ust.1 – ust. 21 poniżej,
 - 20.2. dochodzenia roszczeń zgodnie z §16 ust.22 poniżej,
 21. Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa w niniejszym paragrafie, publikowane są na stronie internetowej T-Mobile.
 22. Aktualne informacje o zasięgu, technologiach i ich standardach oraz o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej.
 23. Mobilny Internet świadczony jest w Sieci w trzech technologiach mobilnych: 2G, 3G albo 4G(LTE). Rodzaj technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia, jego ustawień oraz rodzaju Karty SIM. Wszystkie wskazane technologie aktywowane są automatycznie w systemach teleinformatycznych T-Mobile i Abonent Mix nie ma możliwości ich dezaktywacji. Od 1 stycznia 2022r. T-Mobile, w ramach procesu optymalizacji dostępnych technologii, będzie stopniowo zastępować technologię 3G technologią 4G(LTE). Orientacyjna mapa zasięgu Sieci i dostępnych w ramach Umowy technologii oraz dotyczące jej informacje dostępne są na www.t-mobile.pl
- 3.2. warunków transmisji w Sieci T-Mobile 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. 6, ust.7 i ust.8,
 - 3.5. warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez T-Mobile,
 - 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. zaistnienia uwarunkowań lub działań, o których mowa w § 5 ust.1 i ust. 7 RSUT lub
 - 3.9. zastrzeżenia prawa własności telekomunikacyjnego urządzenia końcowego na rzecz sprzedawcy do czasu spełnienia warunku zawieszającego wskazanego w umowie z Abonentem Mix (takie zastrzeżenie może łączyć się z przyznaniem operatorowi prawa do zdalnego blokowania numeru IMEI lub zdalnego blokowania urządzenia przy użyciu programu zainstalowanego w tym celu w urządzeniu; gdy prawo takie zastrzeżone jest na rzecz T-Mobile postanowienia je precyzujące znajdują się w umowie sprzedaży).

INFORMACJE DOTYCZĄCE FUNKCJONALNOŚCI URZĄDZEŃ I USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH.

§5

1. T-Mobile 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, T-Mobile 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, T-Mobile 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 T-Mobile szczególnej kategorii Usług Telekomunikacyjnych.
3. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez T-Mobile telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań T-Mobile lub będące rezultatem jego zlecenia) jak również innych telekomunikacyjnych urządzeń końcowych 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 sprzedawcę,
 - 3.1.3. faktem, że telekomunikacyjne urządzenie końcowe nie jest przeznaczone do korzystania z danej 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,
 4. Ograniczenia w zakresie korzystania z telekomunikacyjnych urządzeń końcowych udostępnionych przez T-Mobile, 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 T-Mobile oraz aplikacji rozrywkowych (w tym gier).
 5. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług, technologii i aplikacji oraz ograniczenia w korzystaniu z udostępnionych przez T-Mobile telekomunikacyjnych urządzeń końcowych (wynikające z działań T-Mobile lub będące rezultatem jego zlecenia) wskazane są także w § 18 poniżej. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty Promocyjnej lub Regulaminie Usługi.
 6. Jeśli Abonent Mix zawarł Umowę z usługą Mobilnego Internetu kupując jednocześnie 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.
 7. T-Mobile dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Są one opisane w § 4 ust. 7 powyżej.
 8. Jeśli Abonent Mix zawarł Umowę z usługą mobilnego Internetu kupując jednocześnie telekomunikacyjne urządzenie końcowe typu smartfon, to:
 - 8.1. urządzenie to ma domyślnie ustawioną funkcję transmisji danych w Sieci;
 - 8.2. urządzenie to posiada oprogramowanie, które może powodować automatyczne pobieranie aktualizacji lub dokonywanie synchronizacji, jeżeli w urządzeniu tym jest aktywna usługa transmisji danych w Sieci;
 - 8.3. szczegółowe informacje o ustawieniach transmisji danych znajdują się w instrukcji obsługi tego urządzenia oraz na stronie www.t-mobile.pl.

TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA. ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA MIX W SPISIE ABONENTÓW.

§6

1. T-Mobile, 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.

2. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta Mix przetwarzane są przez T-Mobile lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez T-Mobile 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 T-Mobile. T-Mobile 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 T-Mobile na rzecz Abonenta Mix oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta Mix. Abonent Mix ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych 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.
3. W celu naliczania opłat należnych T-Mobile oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich T-Mobile przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi Mix. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa, T-Mobile może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrogaconej.
4. 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.
5. Spisy, o których mowa w ust. 4 powyżej, służą wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonicznych przez Operatora, Orange Polska 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.
6. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach abonentów, o których mowa w ust. 4 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.
7. Usługa informacji o numerach telefonicznych może być realizowana jako usługa głosowa lub w postaci spisu abonentów w formie książkowej lub elektronicznej. T-Mobile świadczy usługę w postaci głosowej. W przypadku spisu abonentów w formie elektronicznej, możliwe jest korzystanie przez jego użytkowników z wyszukiwarek, które do 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. 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 T-Mobile świadczy usługę Mobilnego Internetu z pakietem danych, uzyskanie informacji przez Abonenta Mix o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy pakietu 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, T-Mobile 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 T-Mobile.
2. Abonent Mix jest zobowiązany do wystąpienia do T-Mobile o wydanie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej w terminie 7 dni od powiadomienia T-Mobile, 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 T-Mobile 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. 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, adresu do korespondencji, nazwy lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, nazwy (firmy) lub nazwiska, a także w przypadku zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej przez Abonenta Mix będącego osobą fizyczną, Abonent Mix zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym T-Mobile, 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. Na żądanie T-Mobile Abonent Mix zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta Mix któregokolwiek z powyższych zobowiązań, T-Mobile, 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 wysłania informacji przez T-Mobile, do czasu wykonania przez Abonenta Mix tego zobowiązania. T-Mobile kieruje wszelką korespondencję do Abonenta Mix na ostatni, znany sobie adres, wskazany przez Abonenta Mix.

OBOWIĄZKI T-MOBILE

§9

1. T-Mobile ma obowiązek świadczyć należycie Usługi Telekomunikacyjne.
2. Przy zawarciu Umowy T-Mobile 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

- przypisanego Numeru Telefonu jest dla Abonenta Mix uciążliwe.
4. Numer Telefonu może być zmieniony także przez T-Mobile z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji T-Mobile. O terminie zmiany Numeru Telefonu Abonenta Mix z przyczyn zależnych od T-Mobile, T-Mobile powiadomi Abonenta Mix co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.
 5. T-Mobile 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 T-MOBILE ZASADY OBLICZANIA WYSOKOŚCI ODSZKODOWANIA

§10

1. T-Mobile odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekomunikacyjnych, w tym za stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy stanem faktycznym parametrów jakości usługi dostępu do Internetu a postanowieniami Umowy. Jednakże T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności, 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. T-Mobile 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, używania przez Abonenta Mix telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
 - 2.2. T-Mobile nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
 4. Z tytułu niedotrzymania z winy T-Mobile 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 T-Mobile 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 T-Mobile 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 T-Mobile terminu na przeniesienie Numeru Telefonu, w ramach realizacji przez Abonenta Mix ustawowego uprawnienia do przeniesienia numeru, Abonentowi Mix przysługuje od T-Mobile jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych z ostatnich trzech miesięcy. Odszkodowanie to nie przysługuje, jeśli brak możliwości realizacji 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 zwłoki, które upłyną do dnia przeniesienia numeru do nowego dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. W przypadku przeniesienia numeru do T-Mobile, bez zgody abonenta, abonentowi przysługuje z tego tytułu jednorazowe odszkodowanie. Odszkodowanie to wynosi 1/2 średniej opłaty miesięcznej za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w sieci T-Mobile do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci T-Mobile. Średnia opłata miesięczna liczona jest według faktur dotychczasowego dostawcy usług z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych a w przypadku usługi przedpłaconej w wysokości sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. Gdy z przyczyn leżących po stronie T-Mobile nie doszło do zmiany dostawcy usługi Internetu, Abonentowi Mix przysługuje od T-Mobile jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi Telekomunikacyjne, liczonej według rachunków 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.
9. Możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość świadczeń wskazanych w ust. 4 – ust. 8 niniejszego paragrafu jest wyłączona, za wyjątkiem sytuacji gdy szkoda została spowodowana przez T-Mobile umyślnie. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta Mix korzyści. Ograniczenia odpowiedzialności określone powyżej nie mają zastosowania w przypadku Konsumenta i Przedsiębiorcy Jednoosobowego oraz nie ograniczają ich uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.

OPLATY

§11

1. T-Mobile 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.
3. W przypadku, gdy T-Mobile umożliwił Abonentowi Mix korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do naliczenia opłat za świadczone Usługi Telekomunikacyjne, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń, T-Mobile 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. 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 T-Mobile 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 T-Mobile 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 kary umownej:
 - 2.1. na konto bankowe podane przez T-Mobile jako właściwe dla wpłat danego rodzaju,
 - 2.2. gotówką w Punktach Sprzedaży wskazanych na www.t-mobile.pl.
3. W przypadku uznania przez T-Mobile 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 T-Mobile 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 T-Mobile.
2. Karta SIM umożliwia 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 T-Mobile lub pierwszego połączenia w zakresie mobilnego Internetu z tego obszaru.
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, Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej 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), T-Mobile, 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 T-Mobile,
 - 9.2. zawiesić możliwość korzystania z usługi roamingu, która wynika z Umowy lub innych umów łączących Abonenta Mix z T-Mobile,

- 9.3. zawiesić możliwość korzystania z wszelkich Usług Telekomunikacyjnych, która wynika z Umowy lub innych umów łączących Abonenta Mix z T-Mobile lub
- 9.4. ograniczyć, na gruncie Umowy lub innych umów łączących Abonenta Mix z T-Mobile, prędkość transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu w ten sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s.
W przypadku Konsumenta i Przedsiębiorcy Jednoosobowego, uprawnienia, o którym mowa w niniejszym ust. 9 przysługują T-Mobile w stosunku do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie.
10. W przypadku zastosowania przez T-Mobile 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 T-Mobile skorzysta z uprawnienia do rozwiązania Umowy zgodnie z ppkt V.3. lub V.4. głównej części Umowy.

**ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH. SPOSÓB
INFORMOWANIA O AKTUALNYM CENNIKU ORAZ
KOSZTACH USŁUG SERWISOWYCH. INNE****§14**

1. T-Mobile 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 T-Mobile za pośrednictwem:
 - 3.1. Biura Obsługi Użytkownika – w godzinach pracy konsultantów telefonicznych podanych na www.t-mobile.pl, a w zakresie obsługi automatycznej – całodobowo (zakres usług serwisowych tego biura podany jest w jego definicji w § 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 T-Mobile.
 - 3.4. Abonent Mix może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku na www.t-mobile.pl lub telefonicznie u osób upoważnionych przez T-Mobile.
 - 3.5. T-Mobile, w granicach dopuszczonych przepisami prawa, będzie porozumiewać się z Abonentem Mix:
 - 3.5.1. telefonicznie lub SMS-ami (na Numer Telefonu lub podany przez Abonenta Mix numer kontaktowy),
 - 3.5.2. pocztą elektroniczną (na podany przez Abonenta Mix adres tej poczty),
 - 3.5.3. za pomocą aplikacji zainstalowanych w zakupionym razem z Umową urządzeniu (jeśli przewiduje to umowa łącząca Abonenta Mix z T-Mobile, lub
 - 3.5.4. na piśmie (zgodnie z Umową) lub
 - 3.5.5. w inny uzgodniony sposób przewidziany w Umowie na konkretne okoliczności.
 - 3.6. Kodeks dobrych praktyk jest zbiorem zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych. Lista kodeksów dobrych praktyk, których T-Mobile jest sygnatariuszem, jest zmienna w czasie, a linki do nich są na www.t-mobile.pl/pl/kodeks-dobrych-praktyk

**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 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 T-Mobile 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 T-Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta Mix. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez T-Mobile 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 T-Mobile na 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 T-Mobile 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 T-Mobile przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta Mix o konieczności jej uzupełnienia. Reklamację nieuzupełnioną 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, T-Mobile, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta Mix do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
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, T-Mobile 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 T-Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, T-Mobile w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. 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 T-Mobile rozpatrującej reklamację.
11. T-Mobile zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie do Abonenta Mix przez T-Mobile odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 12.1. nazwę jednostki T-Mobile 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 T-Mobile, 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. T-Mobile 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, T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta Mix środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent Mix nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wystana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta Mix do złożenia reklamacji.
16. Posłużenie się przez T-Mobile innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedzi 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 wystana przez T-Mobile odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi Mix, T-Mobile, na żądanie Abonenta Mix 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 T-Mobile, 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, T-Mobile ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez

- względem na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. T-Mobile nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi Mix 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. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonent Mix może dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. W przypadku Abonenta Mix będącego Konsumentem możliwe jest także po wyczerpaniu tej drogi, za zgodą obu stron sporu, polubowne rozwiązanie go w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Z procedurą dotyczącą tego postępowania Abonent Mix może zapoznać się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), w siedzibie UKE w Warszawie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE. W przypadku sporu T-Mobile z Abonentem Mix niebędącym Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby T-Mobile.

PRZYPADKI WYGAŚNIĘCIA UMOWY NIEZWIĄZANE Z JEJ ROZWIĄZANIEM

§17

1. Umowa wygasa na skutek jej rozwiązania, co jest opisane w głównej części Umowy. Umowa wygasa także na skutek:
 - 1.1. utraty przez T-Mobile 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 głównej części Umowy mechanizm jej automatycznego przedłużenia.
2. Z chwilą stwierdzenia jednej z wymienionych w ust. 1. przyczyn, T-Mobile ma prawo zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

NADUŻYCIA TELEKOMUNIKACYJNE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA MIX DOTYCZĄCA PRZENIESIENIA NUMERU DO INNEGO DOSTAWCY USŁUG

§18

1. Abonent Mix zobowiązuje się nie korzystać z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez T-Mobile w sposób naruszający prawo lub postanowienia umowy z nim zawartej, a w szczególności nie wykorzystywać/korzystać z usług telekomunikacyjnych T-Mobile:
 - 1.1. przy pomocy telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które zostało skradzione, nie ma homologacji i nie posiada certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami, lub wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
 - 1.2. do innych działań powodujących lub mogących powodować zakłócenia pracy Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet,
 - 1.3. do kierowania do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych połączeń (w tym wysyłania wiadomości SMS/MMS) pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, bądź do udostępniania w inny sposób usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym w celu uzyskania korzyści majątkowej,
 - 1.4. do generowania połączeń i wysyłania wiadomości SMS/MMS na więcej niż 750 różnych numerów

- 1.5. wybieranych w Cyklu Rozliczeniowym (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta Mix działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego), do regularnego (powyżej 3 dni w Cyklu Rozliczeniowym) masowego wysyłania wiadomości SMS/MMS, przez co rozumie się powyżej 750 wiadomości dziennie lub 10000 wiadomości miesięczne (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta Mix działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego),
- 1.6. do regularnego (powyżej 3 dni w Cyklu Rozliczeniowym) wykonywania połączeń trwających dziennie dłużej niż 12 godzin (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta Mix działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego),
- 1.7. do generowania połączeń trwających powyżej 2000 minut lub wystania 2000 wiadomości SMS/MMS w Cyklu Rozliczeniowym na numery międzynarodowe, w szczególności o podwyższonej opłacie, lub generowania takiej ilości połączeń na numery spoza Unii Europejskiej (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta Mix działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego),
- 1.8. przy pomocy urządzenia telekomunikacyjnego realizującego funkcję zakończenia sieci stałej lub działającego na podobnej zasadzie, chyba że T-Mobile wyraził na to uprzednią pisemną zgodę,
- 1.9. do generowania automatycznego ruchu, w szczególności ruchu pomiędzy urządzeniami lub automatycznych połączeń pomiędzy urządzeniem a użytkownikiem, chyba że Umowa wyraźnie to przewiduje,
- 1.10. do wspomaganie lub budowania rozwiązań typu „call center”, w tym do wykonywania połączeń telefonicznych w takich rozwiązaniach (nie oznacza to zakazu wykonywania połączeń do call center),
- 1.11. do masowego rozsyłania informacji (wiadomości SMS lub MMS) przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta Mix lub innego podmiotu, jak również przeznaczonych do osiągnięcia jakiegokolwiek innego efektu handlowego (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta Mix działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego),
- 1.12. do generowania sztucznego ruchu w Sieci, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń,
- 1.13. do generowania ruchu, którego celem jest zablokowanie usługi lub systemu informatycznego (atak Denial of Service),
- 1.14. do wykonywania połączeń, które następnie są przekierowywane za pomocą dowolnej technologii, np. VoIP (Voice over Internet Protocol) – w celu uzyskania korzyści majątkowej wyłącznie z faktu takiego przekierowania, chyba że Umowa wyraźnie to dopuszcza.
2. W przypadku dokonania nadużycia telekomunikacyjnego określonego w ust. 1 powyżej, T-Mobile może zażądać zapłacenia przez Abonenta Mix kary umownej w wysokości 1500 zł za każdą kartę SIM, w związku z którą dokonano takiego nadużycia albo za każdą Umowę, w ramach której dokonano takiego nadużycia (jeśli świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się bez Karty SIM). W przypadku, gdy Abonent Mix naruszył wskazany zakaz działając jako przedsiębiorca kara wyniesie odpowiednio 5000 zł (nie dotyczy to Przedsiębiorcy Jednoosobowego). Wpłaty kary należy dokonać w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty na konto wskazane przez T-Mobile w piśmie skierowanym przez T-Mobile do Abonenta Mix. Powyższe nie wyłącza prawa T-Mobile do dochodzenia od Abonenta Mix odszkodowania przewyższającego wysokość wskazanej kary umownej na zasadach ogólnych, jak również roszczenia T-Mobile z tytułu rozwiązania umowy przez Abonenta Mix lub przez T-Mobile z winy Abonenta Mix – przed końcem czasu oznaczonego, które doprecyzowane jest w głównej części Umowy.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§19

1. RŚUT obowiązuje od dnia 1 lutego 2021r.