

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH NA RZECZ ABONENTÓW T-MOBILE

PRZEPIS WSTĘPNY, DEFINICJE

§1

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

§2

Użyte w niniejszym regulaminie terminy oznaczają:

1. „Abonament” – podstawowa opłata cykliczna, ponoszona przez Abonenta za zapewnienie gotowości T-Mobile do świadczenia Usług;
2. „Abonent” – Osoba, która zawarła z T-Mobile Umowę;
3. „Audycja” – oznacza ciąg ruchomych obrazów z dźwiękiem lub bez niego, stanowiąca odrębną całość w stworzonym przez Nadawcę Programie;
4. „Automatyczne BOA” – automatyczny, telefoniczny system obsługi Abonenta, przy pomocy którego Abonent może uzyskiwać niektóre informacje lub wydawać dyspozycje w zakresie tam dopuszczonym;
5. „Biuro Obsługi Abonenta” (BOA) – jednostka organizacyjna udzielająca telefonicznych informacji o warunkach wykonywania Umowy oraz ofertach T-Mobile;
6. „BOA Kod” – kod cyfrowy, który może służyć do identyfikacji Abonenta, do zamawiania przez Abonenta dodatkowych usług lub rezygnacji z niektórych usług za pośrednictwem, Automatycznego BOA, SMS i Internetowego Systemu Obsługi;
7. „Cennik” – wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania; dokumenty składające się na Cennik są załącznikami do głównej części Umowy;
8. „Cykl Rozliczeniowy” – miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec T-Mobile z tytułu świadczenia Usług, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez T-Mobile na Fakturze dniach miesiący kalendarzowych; czas trwania Cyklu Rozliczeniowego jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Cykl Rozliczeniowy się rozpoczął; w przypadku niektórych usług Umowa może definiować inaczej Cykl Rozliczeniowy;
9. „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;
10. „E-mail Kontaktowy” – adres poczty elektronicznej Abonenta służący T-Mobile do kontaktowania się z Abonentem, w szczególności udzielania informacji oraz, w przypadku wyrażenia odpowiedniej zgody przez Abonenta, wysyłania informacji handlowej;
11. „E-mail Obsługowy” – adres poczty elektronicznej Abonenta służący T-Mobile wyłącznie do realizacji jego obowiązków wynikających z: (a) zamówień Abonenta, (b) Umowy lub (c) przepisów prawa;
12. „Faktura” – dokument obejmujący opłaty za Usługi; może obejmować także opłaty wynikające z innych umów;
13. „Hasło” – poufny ciąg znaków składający się z 8 cyfr, ustalony przez Abonenta lub Operatora, służący do jego identyfikacji lub zamawiania przez niego dodatkowych usług, względnie rezygnacji z niektórych usług;
14. „Internetowy System Obsługi” – internetowy system obsługi Abonenta, przy pomocy którego może on uzyskiwać informacje lub wydawać dyspozycje w zakresie tam dopuszczonym;
15. „Karta SIM” – będąca własnością T-Mobile karta mikroprocesorowa (także karta USIM lub inna karta) albo Karta eSIM, z którą związany jest Numer Telefonu Abonenta w Sieci, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiająca korzystanie z mobilnych Usług Telekomunikacyjnych albo Konwergentnych Usług Telekomunikacyjnych, na podstawie Umowy. Tradycyjna Karta SIM jest wydawana przez Operatora, a Karta eSIM jest przez niego udostępniana. Karta eSIM to elektroniczny rodzaj Karty SIM, który nie ma postaci fizycznej. Jest instalowana przez Abonenta w postaci profilu eSIM na połączonym z Internetem urządzeniu z funkcją eSIM.
16. „Kaucja” – kwota środków pieniężnych, wpłacana T-Mobile przez Abonenta 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 wobec T-Mobile i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprocentowanym rachunku bankowym 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;
17. „Kod PIN” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy, ustawiony fabrycznie lub zdefiniowany przez Abonenta, umożliwiający dostęp do Usług Telekomunikacyjnych przez Kartę SIM;
18. „Kod PUK” – związany z Kartą SIM kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN, zapewniający Abonentowi możliwość identyfikacji przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych przez Kartę SIM;
19. „Konsument” – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub wnioskująca o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
20. Konwergentne Usługi Telekomunikacyjne – Usługi Telekomunikacyjne świadczone w oparciu o stacjonarny Numer Telefonu i elementy infrastruktury Sieci mobilnej;
21. „Limit Kredytowy” – górna granica zobowiązań Abonenta wobec T-Mobile z tytułu umów o świadczenie usług, której wysokość jest określona w niniejszym RSUT, po przekroczeniu której T-Mobile może stosować konsekwencje przewidziane jego postanowieniami; fakt jego przekroczenia przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego na gruncie danej Umowy może powodować wskazane konsekwencje tylko na jej gruncie;
22. „Mobilny Internet” – usługa dostępu do Internetu, zapewniająca łączność w jego ramach dzięki transmisji danych w Sieci mobilnej;
23. „Nadawca” – oznacza Osobę, która tworzy i zestawia Program oraz rozpowszechnia go sama lub z pomocą innych podmiotów oraz przekazuje T-Mobile w celu jego udostępniania Abonentom;

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 | Internet: 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 711 210 000 złotych, kapitał wpłacony w całości. |

numer rejestrowy BDO 000020490

24. „Numer Kontaktowy” – numer telefonu podany T-Mobile przez Abonenta w celu umożliwienia T-Mobile telefonicznego kontaktu z Abonentem;
25. „Numer Telefonu” – numer telefonu Abonenta w Sieci; może on służyć do identyfikacji Abonenta w serwisach umożliwiających zmiany w usługach i dostęp do informacji o koncie abonenckim; w przypadku Usług Telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Karty SIM, Numer Telefonu identyfikuje Kartę SIM w Sieci;
26. „Operator” – T-Mobile Polska S.A.;
27. „Osoba” – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów;
28. „Oświadczenie” – oświadczenie Abonenta o związaniu się warunkami oferowanymi przez T-Mobile; w zakresie treści dotyczących Usług wchodzi ono w skład głównej części Umowy;
29. „Program” - oznacza uporządkowany zestaw Audycji lub innych przekazów składających się z wizji i fonii, rozpowszechnianych w całości, które T-Mobile przejmuje od Nadawcy i udostępnia bez zmian w ramach Usług Telewizyjnych (za wyjątkiem zmian, które wynikają z licencji przyznanej T-Mobile przez Nadawcę);
30. „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, udostępnionej w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych;
31. „Punkt Sprzedaży” – autoryzowana przez T-Mobile placówka handlowo-usługowa, w której w szczególności można zawrzeć Umowę;
32. „Regulamin” – zbiór dokumentów składających się na regulamin świadczenia Usług; na Regulamin składa się zawsze RSUT, a w przypadku związania się nimi, także Warunki Oferty, 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;
33. „RSUT” – niniejszy regulamin; RSUT dostępny jest w Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl;
34. „Regulamin Usługi” – ustalone przez T-Mobile szczegółowe warunki korzystania z Usługi, której specyfika wymaga odrębnego uregulowania; Regulamin Usług dostępne są w Biurze Obsługi Abonenta, Punktach Sprzedaży oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl; Regulamin Usługi może inaczej określać warunki świadczenia Usług niż niniejszy RSUT;
35. „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług; w przypadku mobilnych Usług Telekomunikacyjnych i Konwergentnych Usług Telekomunikacyjnych jest to mobilna sieć T-Mobile; w przypadku stacjonarnych Usług Telekomunikacyjnych lub Usług Telewizyjnych jest to stacjonarna sieć T-Mobile lub innego/ych operatora/ów infrastrukturalnego/ych;
36. „Stacjonarny Internet” - usługa dostępu do Internetu, zapewniająca łączność w jego ramach dzięki transmisji danych w Sieci stacjonarnej;
37. „T-Mobile” – T-Mobile Polska S.A.;
38. „Trwały Nośnik” – materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub T-Mobile przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci; jeśli spełnione zostały te wymogi Trwałym Nośnikiem jest np. papier (gdy wysłano pismo), serwer poczty elektronicznej (gdy wysłano e-mail) lub nośnik pamięci telefonu (gdy wysłano SMS);
39. „Umowa” – umowa o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych lub umowa o świadczenie Usług Telewizyjnych zawarta pomiędzy T-Mobile a Abonentem, na podstawie której T-Mobile świadczy te usługi na rzecz Abonenta; 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; w głównej części Umowy mogą być wskazane także inne załączniki składające się na Umowę;
40. „Usługi” – oznacza łącznie Usługi Telekomunikacyjne i Usługi Telewizyjne;
41. „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;
42. „Usługi Telewizyjne” – usługi świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy i polegające na umożliwieniu Abonentom dostępu w Sieci do Programów oraz innych usług z nimi związanych;
43. „Warunki Oferty” – warunki oferty świadczenia Usług, stanowiące załącznik do Umowy; Warunki Oferty mogą inaczej określać warunki świadczenia Usług niż niniejszy RSUT;
44. „Zabezpieczenie Niekaucyjne” - kwota środków pieniężnych, wpłacana T-Mobile przez Abonenta 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;

WARUNKI ZAWARCIA UMOWY. NIKTÓRE WARUNKI WYKONYWANIA UMOWY.

§3

1. Abonent 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, pełnomocnictwo powinno być 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 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. 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.
4. T-Mobile może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy określonych przez T-Mobile dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą Abonenta i możliwość wykonania zobowiązania wobec T-Mobile.
5. T-Mobile może określić dodatkowe wymagania, warunkujące dostępność dla Abonenta oferty lub niektórych Usług, w szczególności w Warunkach Oferty lub Regulaminie Usługi.
6. T-Mobile zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy, a także prawo odmowy świadczenia niektórych lub wszystkich Usług 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 T-Mobile, lub z którą T-Mobile rozwiązała Umowę z przyczyn, za które Osoba ta ponosi odpowiedzialność, w szczególności z powodu nadużycia telekomunikacyjnego, wskazanego w §18 ust.1 RSUT;
- 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 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 T-Mobile lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. T-Mobile może uzależnić zawarcie Umowy lub dalsze świadczenie Usług od wpłacenia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy lub przez Abonenta Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego. T-Mobile może żądać wpłacenia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego od Osoby wnioskującej o zawarcie Umowy lub od Abonenta:
 - 7.1. w przypadkach, o których mowa w § 3 ust. 6 pkt 6.2 – 6.6 RSUT,
 - 7.2. w przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego,
 - 7.3. w przypadkach, gdy w stosunku do Abonenta została otwarta likwidacja lub wszczęto postępowanie egzekucyjne (w przypadku Konsumenta wyłącznie, gdy T-Mobile wszczął względem niego postępowanie egzekucyjne),
 - 7.4. w przypadku niespełnienia przez Osobę wnioskującą o zawarcie Umowy warunków określonych w § 3 ust. 2 RSUT,
 - 7.5. w przypadku świadczenia na rzecz Abonenta usługi roamingu lub inicjowania połączeń międzynarodowych,
 - 7.6. w przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego lub naprawczego (w przypadku Konsumenta – dotyczy wyłącznie upadłości konsumenckiej).
8. Abonent zobowiązany jest wpłacić Kaucję albo Zabezpieczenie Niekaucyjne w terminie określonym przez T-Mobile.
9. T-Mobile ma prawo potrącić wymagalne wierzytelności (należności) z kwoty Kaucji. T-Mobile potrąca wymagalne wierzytelności wobec Abonenta (należności) z kwoty Zabezpieczenia Niekaucyjnego aż do jej wyczerpania.
10. T-Mobile zobowiązuje się zwrócić Abonentowi 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 §18 ust.1 RSUT, T-Mobile ma prawo zawiesić świadczenie całości lub części Usług.
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 uzasadnionej wątpliwości co do wiarygodności płatniczej Abonenta. T-Mobile może również uzależnić świadczenie tego rodzaju usług na rzecz Abonenta od wpłacenia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego. Abonent może uzyskać informację telefoniczną o stosowanych ograniczeniach w Biurze Obsługi Abonenta.
13. Usługi określone Umową w momencie jej zawarcia wskazane są w głównej części Umowy i Cenniku. T-Mobile umożliwia Abonentowi korzystanie z Usług określonych w Umowie w momencie jej zawarcia oraz rozszerzenie i korzystanie z Usług 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 korzystanie z sieci niektórych operatorów zagranicznych. Z listami dostępnych operatorów zagranicznych w poszczególnych krajach można zapoznać się w Biurze Obsługi Abonenta, 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, 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.
16. Limit Kredytowy wynosi w każdym z początkowych czterech Cykli Rozliczeniowych 200 zł brutto (z VAT), a w każdym następnym – 500 zł. W przypadku Abonenta niebędącego Konsumentem Limit Kredytowy wynosi 500 zł w każdym Cyklu Rozliczeniowym.
17. W przypadku przekroczenia Limitu Kredytowego, po wysłaniu do Abonenta informacji SMS-em, e-mailem, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić Abonentowi świadczenie niektórych lub wszystkich Usług Telekomunikacyjnych. Wznowi świadczenie tych usług po spełnieniu przez Abonenta wskazanego w tej informacji świadczenia polegającego na złożeniu przez Abonenta Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego lub zapłaceniu przez Abonenta Faktury.

DANE O JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH ORAZ ZASADY DOSTĘPU DO INTERNETU

§4

1. T-Mobile świadczy Usługi 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 w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy 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 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 kb/s w kierunku do Abonenta oraz 8 kb/s w kierunku od Abonenta (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. Prędkość minimalna dla Stacjonarnego Internetu zdefiniowana jest w ust. 20 pkt 20.1 poniżej.
8. T-Mobile stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości usług telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem

- Sieci wszystkim jego abonentom, w tym Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu. Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez T-Mobile wszystkim jego abonentom. Środki zarządzania ruchem w Sieci są niedyskryminacyjne i opierają się o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie na prywatność użytkowników końcowych, w tym ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonej/ym kategorii/om ruchu w Sieci względem innej/yh kategorii ruchu. Pierwszeństwo udzielane jest tej kategorii ruchu, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. połączenia głosowe, usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania tego narzędzia może być m.in. pogorszenie poziomu świadczenia usług/i w zakresie kategorii ruchu położonych/ej niżej w hierarchii priorytetyzacji - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Pogorszenie nie naruszy jednak postanowień Umowy, ani innych umów z T-Mobile, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka T-Mobile utrzymuje zagwarantowaną umowami jakość wszystkich swoich usług.
9. 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:
 - 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 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 dla Mobilnego Internetu i prędkości maksymalnej, zwykle dostępnej i minimalnej dla Stacjonarnego Internetu, dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s. Takie ograniczenie działa do końca Cyklu 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.
 10. Środki zarządzania ruchem, o których mowa w ust. 9 powyżej, mogą m.in. powodować pogorszenie się parametrów jakości Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu. Ich stosowanie nie stanowi naruszenia Umowy.
 11. T-Mobile stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest m.in. zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ich ramach dokonuje m.in. następujących działań. T-Mobile analizuje dopuszczalne prawem informacje dotyczące ruchu w Sieci, w szczególności wynikające z dokonywanych w niej pomiarów, stosowanych w niej rozwiązań organizacyjnych, w tym dane o wpływie środków zarządzania ruchem w Sieci na jakość usług, bezpieczeństwo i integralność Sieci, świadczonych z jej wykorzystaniem usług i telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również informacje dotyczące osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza i przeciążeń Sieci. T-Mobile analizuje także analogiczne i pokrewne informacje pozyskane zgodnie z prawem z zewnątrz dotyczące m.in. innych sieci telekomunikacyjnych. Wśród analizowanych informacji znajdują się informacje o zagrożeniach sieci. Te ostatnie T-Mobile otrzymuje m.in. od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji). Stosowanie tych procedur wpływa na optymalizację jakości usług świadczonych przez T-Mobile wszystkim jego abonentom i prawidłowe wykonanie umów z nimi, a w szczególności na ograniczenie wahań jakości usług. Niezależnie od powyższego, T-Mobile może podejmować działania mające na celu usunięcie lub unieszkodliwienie zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji, co do których wystąpienia uzyskał on informacje ze źródeł zewnętrznych, w szczególności od wskazanych wyżej zespołów.
 12. Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z Mobilnego Internetu do wysokości limitu danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z tej usługi oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na żądanie Abonenta.
 13. Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy:
 - 13.1. następuje blokada usługi Mobilnego Internetu (brak możliwości korzystania z tej usługi);
 - 13.2. następuje ograniczenie prędkości Mobilnego Internetu do poziomu określonego w Umowie; prędkość 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 Internetu;
 - 13.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Mobilny Internet zgodnie z cennikiem taryfy Abonenta.
 14. Prędkość transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług, w tym Usług Telewizyjnych, w następujący sposób:
 - 14.1. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisją 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 prędkości transmisji danych np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
 15. Na korzystanie z usługi dostępu do Internetu mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
 - 15.1. zasięg Sieci mobilnej na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
 - 15.2. wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na działania Abonenta (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 wpływu przy 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;
 - 15.5. 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)).
16. T-Mobile będzie informować Abonenta o usługach specjalistycznych świadczonych w ramach Mobilnego Internetu lub Stacjonarnego Internetu oraz o wpływie usług specjalistycznych na odpowiednią wskazaną usługę dostępu do Internetu. W przypadku świadczenia takich usług informacje te będą zawarte w Regulaminie. Usługi specjalistyczne mogą, przykładowo, polegać na monitorowaniu przez lekarza/jednostkę opieki zdrowotnej określonego parametru pozwalającego ocenić stan zdrowia pacjenta.
17. 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 następujących ustępach. Jednakże, Warunki Oferty mogą inaczej kształtować wymiary szacunkowej prędkości maksymalnej w stosunku do wartości podanych poniżej.
18. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego innych użytkowników, dla stosowanych przez T-Mobile technologii Mobilnego Internetu wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 18.1. 5G Bardziej: 1 100 Mb/s / 100 Mb/s;
- 18.2. 4G(LTE) i 5G: 650 Mb/s / 50 Mb/s;
- 18.3. 2G: 237 kb/s / 120 kb/s.
19. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego innych użytkowników, dla stosowanych przez T-Mobile technologii Mobilnego Internetu wynoszą (pobieranie / wysyłanie):
- 19.1. 5G Bardziej: 400 Mb/s / 60 Mb/s;
- 19.2. 4G(LTE) i 5G: 200 Mb/s / 32 Mb/s;
- 19.3. 2G: 150 kb/s / 80 kb/s.
20. W przypadku Stacjonarnego Internetu:
- 20.1. Prędkość minimalna to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, co do której T-Mobile gwarantuje, że nie będzie ona faktycznie przekroczona w dół znacząco i trwale, ani znacząco i regularnie - w ramach danej Umowy lub danej opcji usługi. Gwarancja ta jednak nie dotyczy przypadku przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych. Prędkość minimalna podawana jest dla pobierania i wysyłania w głównej części Umowy i cenniku taryfy.
- 20.2. Prędkość maksymalna to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, która jest potencjalnie dostępna, i z której skorzystanie jest możliwe przynajmniej raz w ciągu doby. Jest ona podawana dla pobierania i wysyłania w głównej części Umowy i cenniku taryfy.
- 20.3. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, która jest do dyspozycji użytkownika końcowego przez 70% doby. Prędkość ta podawana jest dla pobierania i wysyłania w głównej części Umowy i cenniku taryfy.
- 20.4. Prędkość deklarowana to prędkość transmisji danych używana przez T-Mobile w komunikatach o charakterze handlowym.
21. Komunikaty o charakterze handlowym mogą być zawarte w szczególności w reklamach telewizyjnych, internetowych lub radiowych.
22. 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.14 powyżej. Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ust. 15 ppkt 15.2 – ppkt 15.4 powyżej.
23. Prędkość transmisji danych osiągnięta na telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym – w ramach Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu - zależy od sposobu korzystania z transmisji danych oraz innych poniżej wskazanych okoliczności.
- 23.1. W przypadku Mobilnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
- 23.1.1. dostęp w danym momencie do technologii najbardziej zaawansowanej (spośród dostępnych w ramach Umowy),
- 23.1.2. ustawienia Karty SIM i jej zdolność do korzystania z najbardziej zaawansowanej, dostępnej w ramach Umowy, technologii transmisji danych,
- 23.1.3. czynniki wskazane poniżej w ppkt 23.3.
- 23.2. W przypadku Stacjonarnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
- 23.2.1. sposób połączenia urządzenia końcowego z routerem – połączenie (interfejs) przewodowe czy bezprzewodowe (WiFi); przez jeden interfejs czy przez większą ich liczbę,
- 23.2.2. w przypadku korzystania z interfejsu przewodowego - typ zastosowanej karty sieciowej Ethernet w urządzeniu końcowym lub rodzaj kabla, użytego przez Abonenta, doprowadzającego Internet na odcinku znajdującym się bezpośrednio przed urządzeniem końcowym (kabel inny niż dostarczony przez T-Mobile może obniżyć prędkość transmisji danych),
- 23.2.3. w przypadku korzystania z interfejsu bezprzewodowego (WiFi) - odległość pomiędzy routerem a urządzeniem końcowym, występujące pomiędzy tymi urządzeniami przeszkody (materialne lub zakłócenia elektromagnetyczne), liczba anten urządzenia końcowego, zysk mocy promieniowania tych anten, technologia sterowania kierunkiem propagacji sygnału używana przez to urządzenie,
- 23.2.4. typ przyłącza abonenckiego (zależny od decyzji Abonenta lub obiektywnych okoliczności w danej lokalizacji),
- 23.2.5. czynniki wskazane poniżej w ppkt 23.3.
- Pomiarów prędkości Stacjonarnego Internetu należy dokonać na urządzeniu końcowym z użyciem interfejsów przewodowych (nie na WiFi) stosując certyfikowany przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej mechanizm monitorowania Internetu.
- 23.3. W przypadku Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
- 23.3.1. lokalizacja i wydajność docelowego serwera (przykładowo, wybrana strona internetowa lub serwis mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia)
- 23.3.2. treści przeglądane w czasie pomiaru; ograniczenia w zakresie dostępności wprowadzane przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usługi z jakich korzysta Abonent,
- 23.3.3. urządzenie Abonenta - 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,
- 23.3.4. wystąpienie znacznego natężenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
- 23.3.5. współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub więcej urządzeń.
24. 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 przysługuje prawo:
- 24.1. dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, zgodnie z §16 ust.1 – ust. 21 poniżej,
- 24.2. dochodzenia roszczeń zgodnie z §16 ust.22 poniżej.
25. Postanowienia poprzedniego ustępu nie wyłączają odpowiedzialności T-Mobile za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż Mobilny Internet lub Stacjonarny Internet.
26. Szczegóły dotyczące wszystkich informacji, o których mowa w niniejszym paragrafie, publikowane są na stronie internetowej T-Mobile.
27. Aktualne informacje o zasięgu, technologiach i ich standardach oraz o jakości publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikowane są na stronie internetowej www.t-mobile.pl.

28. Mobilny Internet świadczony jest w Sieci w technologiach mobilnych: 2G, 4G(LTE), 5G i 5G Bardziej. 5G (bez dopisku „Bardziej”) to technologia 5G udostępniana w Sieci w paśmie 2,1 GHz. 5G Bardziej to technologia 5G udostępniana w Sieci w paśmie 3,7-3,8 GHz. Wskazane rozróżnienie technologii 5G dotyczy tylko kwestii bezpośrednio związanych z Siecią. W pozostałym zakresie, np. ustawień Telefonu, określenie „5G” oznacza technologię 5G niezależnie od pasma. Rodzaj technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia, jego ustawień oraz rodzaju Karty SIM. Wszystkie wskazane technologie aktywowane są automatycznie w systemach teleinformatycznych T-Mobile i Abonent nie ma możliwości ich dezaktywacji. Orientacyjna mapa zasięgu Sieci i dostępnych w ramach Umowy technologii oraz dotyczące jej informacje dostępne są na www.t-mobile.pl.
29. Z zastrzeżeniem ust. 30 poniżej, Operator dostarcza Abonentom usługi w roamingu regulowanym na warunkach nie mniej korzystnych niż dostarczane w Polsce (w zasięgu Sieci). Zapewnienie to obowiązuje, gdy w porównaniu z Siecią (a) sieć operatora uczestniczącego w roamingu regulowanym ma tę samą generację sieci łączności ruchomej i (b) są w niej dostępne te same technologie oraz te same inne warunki. Roaming regulowany to roaming na terenie Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego (czyli na obszarze Strefy Roamingowej 1A). Usługa roamingu opisana jest w § 3 ust. 14 powyżej. Wspomniane nie gorsze warunki dotyczą m.in. jakości usług.
30. W poszczególnych krajach Strefy Roamingowej 1A usługi roamingowe mogą być dostarczane na warunkach mniej korzystnych niż w Polsce (w Sieci). Dotyczyć to może m.in. ich jakości. Wpływ na jakość usług dostarczanych w Strefie Roamingowej 1A, w tym na wystąpienie różnic w tym zakresie w porównaniu z usługami dostarczonymi w Sieci, mogą mieć w szczególności następujące przyczyny:
- 30.1. w zakresie usług transmisji danych takimi przyczynami mogą być (a) konfiguracja i pojemność sieci operatora zagranicznego lub (b) odległość jego sieci od Polski; Przyczyny te mogą mieć wpływ na wartość opóźnienia i prędkości transmisji danych.
- 30.2. w zakresie połączeń głosowych:
- 30.2.1. połączenia w jakości HD Voice+ i jakości HD Voice mogą być niedostępne w roamingu,
- 30.2.2. usługa VoLTE może być niedostępna w roamingu,
- 30.2.3. w przypadku dostępności VoLTE w roamingu na jakość połączeń VoLTE ma wpływ zasięg technologii 4G (LTE) w sieci danego operatora zagranicznego (przy opuszczeniu tego zasięgu może nastąpić zerwanie połączenia).
- Aktualne informacje o jakości usług świadczonych w ramach roamingu regulowanego publikowane są na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
31. W przypadku różnic w warunkach usług dostarczanych w roamingu regulowanym i w Polsce (w Sieci), w tym w zakresie jakości, z zastrzeżeniem ust. 30, Abonentowi przysługuje prawo:
- 31.1. dochodzenia roszczeń w postępowaniu reklamacyjnym, zgodnie z § 16 poniżej oraz
- 31.2. dochodzenia roszczeń zgodnie z § 10 poniżej.
32. Postanowienia punktu 31 powyżej nie wyłączają odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż usługi roamingu regulowanego.
33. T-Mobile dostarcza Usługi Telewizyjne w Sieci w formacie cyfrowym, w technologii strumieniowego przesyłania wideo. Do prawidłowego działania Usług Telewizyjnych wymagane jest utrzymywanie stałego połączenia z internetem oraz korzystanie z dedykowanego urządzenia i/lub oprogramowania.
34. T-Mobile może również, w ograniczonym zakresie, umożliwić Abonentom korzystanie z wybranych Programów za pomocą połączenia internetowego w mobilnej sieci T-Mobile lub w sieci innego operatora. Aktualizowana lista Programów ze wskazaniem, które mogą być dostępne poza Siecią jest udostępniana na stronie internetowej www.t-mobile.pl.

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 przy użyciu Karty SIM 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, 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,
- 3.1.2. instalacją przez Abonenta 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,
- 3.2. warunków transmisji w Sieci w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
- 3.3. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji, środków zarządzania ruchem, o których mowa w § 4 ust. 8, ust.9 i ust.10,
- 3.4. warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez T-Mobile,
- 3.5. nieprzestrzegania przez Abonenta obowiązków, o których mowa w § 8 ust.6 i §13 ust. 6 i ust.7 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 (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).
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 ust. 1 i ust. 2. Ograniczenia te mogą być też określone w Warunkach Oferty lub Regulaminie Usługi.
 6. Jeśli Abonent zawarł Umowę z usługą Mobilnego Internetu kupując 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.
 7. T-Mobile dysponuje uprawnieniami dotyczącymi utrzymania integralności i bezpieczeństwa sieci, usług oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Są one opisane w § 4 ust. 9 powyżej.
 8. W przypadku świadczenia przez T-Mobile Usług przy użyciu Karty eSIM:
 - 8.1. korzystanie przez Abonenta z Karty eSIM wymaga posiadania przez Abonenta urządzenia wyposażonego w funkcjonalność eSIM oraz dostępu do Internetu w momencie instalacji Karty eSIM na urządzeniu;
 - 8.2. Abonent powinien zainstalować na urządzeniu Kartę eSIM zgodnie z instrukcją instalacji;
 - 8.3. wymiana Karty SIM na Kartę eSIM lub Karty eSIM na Kartę eSIM oznacza, że T-Mobile dezaktywuje dotychczasową Kartę SIM lub Kartę eSIM w momencie instalacji przez Abonenta na urządzeniu profilu dla Karty eSIM. Karta eSIM jest aktywna od momentu instalacji;
 - 8.4. nie istnieje możliwość odzyskania Karty eSIM w przypadku kradzieży urządzenia lub uszkodzenia urządzenia, na którym Abonent dokonał instalacji Karty eSIM, a także w przypadku usunięcia z urządzenia Karty eSIM. W takim przypadku Abonent powinien zgłosić T-Mobile konieczność wymiany dotychczasowej Karty eSIM i zainstalować nową Kartę eSIM na urządzeniu;
 - 8.5. zaprzestanie świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez T-Mobile w związku z rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy, a także wymianą Karty eSIM na SIM lub eSIM, nie powoduje automatycznego usunięcia Karty eSIM (profilu) z urządzenia.

TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA. ZASADY UMIESZCZANIA DANYCH ABONENTA W SPISACH ABONENTÓW

§6

1. T-Mobile, świadcząc Usługi Telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych w Sieci, w szczególności danych osobowych dotyczących Abonenta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Abonenta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Abonenta 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. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Abonenta uzależniony jest od rodzaju Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez T-Mobile na rzecz Abonenta oraz od aktywności telekomunikacyjnej Abonenta. Abonent 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.

3. W celu naliczania opłat należnych T-Mobile oraz opłat z tytułu rozliczeń operatorskich T-Mobile przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne świadczone Abonentowi. 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 będącego osobą fizyczną, zawierają następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona, (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta, albo - w przypadku usług telefonii stacjonarnej i Konwergentnych Usług Telekomunikacyjnych - nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta, przy której świadczone są stacjonarne Usługi Telekomunikacyjne. Spisy te, w przypadku Abonentów 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 i 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 będącego osobą fizyczną, a w przypadku Abonenta nie będącego osobą fizyczną, niewyrażenie sprzeciwu wobec umieszczenia jego danych w spisie. Rozszerzenie zakresu przetwarzanych w tym celu danych wymaga zgody Abonenta.
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 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 osobiście w Punktach Sprzedaży, telefonicznie, pisemnie, w formie elektronicznej, poprzez Automatyczne BOA 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 Abonenta oraz na stronie internetowej www.t-mobile.pl. Regulamin Usługi lub Warunki Oferty 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 transmisji danych, uzyskanie informacji przez Abonenta 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 Abonenta.
 3. W przypadku Umowy, o której mowa w ust. 2 powyżej, T-Mobile niezwłocznie informuje Abonenta o wyczerpaniu przysługującego mu pakietu przez wysłanie komunikatu SMS na Numer Telefonu oraz przez umieszczenie komunikatu w Internetowym Systemie Obsługi.

OBOWIĄZKI ABONENTA

§8

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wynikających z Faktury, w terminie do 15-go dnia Cyklu Rozliczeniowego (włącznie).
2. Abonent zobowiązany jest chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą. Abonent zobowiązany jest również chronić treść instrukcji instalacji Karty eSIM przed dostaniem się jej w ręce osoby trzeciej, przed zainstalowaniem Karty eSIM. O wystąpieniu zdarzeń wskazanych w zdaniach poprzednich, a także o utracie możliwości korzystania z Karty e-SIM (np. na skutek utraty/ uszkodzenia/ zniszczenia urządzenia będącego jej nośnikiem lub usunięcia jej z takiego urządzenia) Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić T-Mobile.
3. Abonent jest zobowiązany do wystąpienia do T-Mobile o wydanie nowej Karty SIM (udostępnienie nowej Karty eSIM) w miejsce dotychczasowej, w terminie 7 dni od powiadomienia T-Mobile, o którym mowa w ust. 2.
4. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu T-Mobile o fakcie zagubienia lub kradzieży Karty SIM w sposób wskazany w ust. 2.
5. 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, treści instrukcji instalacji Karty eSIM lub hasła do tej instrukcji, Hasła lub BOA Kodu lub innych danych, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
6. Abonent 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.
7. 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 będącego osobą fizyczną, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym T-Mobile. Na żądanie T-Mobile Abonent zobowiązany jest przedstawić w terminie 7 dni dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. Abonent może tego dokonać w formie pisemnej, dokumentowej, albo w formie elektronicznej, przy wykorzystaniu interfejsu (formularza) udostępnionego w tym celu na stronie internetowej www.t-mobile.pl. W przypadku niewykonania przez Abonenta któregokolwiek z powyższych zobowiązań, T-Mobile, po wysłaniu do Abonenta 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 tego zobowiązania. T-Mobile kieruje wszelką korespondencję do Abonenta na ostatni, znany sobie adres, wskazany przez Abonenta.
8. W przypadku otwarcia likwidacji Abonenta lub wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego Abonent zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni, o powyższym fakcie powiadomić T-Mobile.
9. W przypadku oddawania do naprawy urządzenia, na którym zainstalowana jest Karta eSIM Abonent zobowiązany jest uprzednio odinstalować wszystkie Karty eSIM lub dokonać wymiany Karty e-SIM na e-SIM lub tradycyjną Kartę SIM.

OBOWIĄZKI T-MOBILE

§9

1. T-Mobile ma obowiązek świadczyć należycie Usługi.
2. Przy zawarciu Umowy T-Mobile zobowiązany jest wydać Abonentowi Kartę SIM i przyznać mu Numer Telefonu, chyba że Umowa dotyczy Usług świadczonych bez wykorzystania Karty SIM.
3. Numer Telefonu przydzielony Abonentowi może zostać zmieniony na pisemny wniosek Abonenta, w razie wykazania przez niego, że korzystanie z przydzielonego Numeru Telefonu jest dla Abonenta 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 z przyczyn zależnych od T-Mobile, T-Mobile powiadomi Abonenta co najmniej 30 dni przed datą zmiany Numeru Telefonu.
5. W razie dokonywania zmiany Numeru Telefonu na wniosek Abonenta ponosi on opłaty z tego tytułu wskazane w Cenniku.
6. T-Mobile uniemożliwia używanie w Sieci skradzionego telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego Abonenta oraz przekazuje informacje identyfikujące skradzione urządzenie innym operatorom, po przedstawieniu przez Abonenta 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, 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, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie tych usług wynikało ze zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta, a w szczególności z:
 - 1.1. nieprzestrzegania przez Abonenta Umowy lub,
 - 1.2. działań Abonenta niezgodnego z prawem lub Umową.
2. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność lub brak możliwości skorzystania z Usług, wynikające z:
 - 2.1. nieosiągnięcia przez telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe używane przez Abonenta parametrów technicznych zgodnych ze standardami ETSI lub parametrów wymaganych do skorzystania z tych usług,
 - 2.2. używania przez Abonenta telefonu lub innego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego nieposiadającego wymaganego na terytorium Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami,
 - 2.3. używania przez Abonenta urządzenia służącego do wyświetlania lub odbioru Programu, które nie spełnia wymagań dla Usług Telewizyjnych wskazanych przez T-Mobile w Umowie.
3. T-Mobile nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
4. T-Mobile nie odpowiada za treść i formę Programu, ani poszczególnych Audycji Nadawców.
5. T-Mobile nie gwarantuje dostępu do Programów w przypadku, kiedy Abonent korzysta z dostępu do Programów poza Siecią (korzysta z innej sieci telekomunikacyjnej niż Sieć T-Mobile).
6. Z tytułu niedotrzymania z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Abonentowi przysługuje odszkodowanie.
 - 6.1. Za każdy dzień przekroczenia z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, odszkodowanie wynosi 1/30 Abonamentu określonego w Umowie.
 - 6.2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo odszkodowanie wynosi 1/15 średniej opłaty miesięcznej dla Umowy, której dotyczy przerwa

- w świadczeniu usługi. Wskazana średnia opłata miesięczna liczona jest według Faktur z ostatnich trzech Cykli Rozliczeniowych przed dniem zaistnienia przerwy, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy, dla w związku z Umową, której dotyczyła przerwa zostały wystawione dwie Faktury, średnią opłatę miesięczną liczy się z tych Faktur. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy w związku z Umową, której dotyczyła przerwa została wystawiona tylko jedna Faktura, przyjmuje się jej wysokość za podstawę obliczenia powyższego odszkodowania. W przypadku, gdy do dnia zaistnienia przerwy dla w związku z Umową, której dotyczyła przerwa nie została wystawiona Faktura, za podstawę obliczeń przyjmuje się wysokość Abonamentu.
7. Niezależnie od odszkodowania, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.2 za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu określonego w Umowie.
 8. Zasady wskazane w ust. 4 pkt 4.2 i ust. 5 powyżej mają zastosowanie w przypadku nieosiągnięcia określonego w Umowie minimalnego poziomu jakości świadczonej Usługi.
 9. W przypadku niedotrzymania przez T-Mobile terminu na przeniesienie Numeru Telefonu, w ramach realizacji przez Abonenta ustawowego uprawnienia do przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od T-Mobile jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według faktur z ostatnich trzech Cykli Rozliczeniowych. 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 przez T-Mobile 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 przysługuje od T-Mobile jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi Telekomunikacyjne, liczonej według Faktur z ostatnich trzech Cykli Rozliczeniowych. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miała być dokonana aktywacja wskazanej usługi u jej nowego dostawcy, do dnia jej faktycznej aktywacji u tego dostawcy.
 10. Możliwość dochodzenia odszkodowania przewyższającego wartość świadczeń wskazanych w ust. 4 - ust. 7 niniejszego paragrafu jest wyłączona, za wyjątkiem sytuacji gdy szkoda została spowodowana przez T-Mobile umyślnie. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracę przez Abonenta 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. Abonent jest zobowiązany terminowo uiszczać opłaty za Usługi.
2. T-Mobile pobiera opłaty zgodnie z Umową, w tym w zakresie i w wysokości określonej w Cenniku, obowiązującym Abonenta w dniu wykonania Usługi.
3. Opłaty za połączenia są naliczane od chwili zgłoszenia się wywołanego numeru do chwili zakończenia połączenia.

4. Sposób naliczania opłat za połączenia jest podany w Cenniku, a także na stronie internetowej www.t-mobile.pl. W przypadku, gdy T-Mobile umożliwił Abonentowi korzystanie z sieci operatorów zagranicznych, dane niezbędne do wystawienia Faktury, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń T-Mobile otrzymuje od operatora zagranicznego.
5. O ile w Umowie nie postanowiono inaczej, Abonament jest płatny z góry za każdy Cykl Rozliczeniowy, z wyjątkiem pierwszego Abonamentu oraz przypadku, gdy w chwili wystawiania Faktury świadczenie wszelkich Usług jest zawieszona. W tych przypadkach Abonament jest naliczany proporcjonalnie do czasu, w którym T-Mobile pozostawał w gotowości do świadczenia Usług i jest płatny z dołu.
6. W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym lub zawieszenia świadczenia wszelkich Usług w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, Abonament zostanie pomniejszony proporcjonalnie do czasu, w którym T-Mobile pozostawał w gotowości do świadczenia Usług w tym Cyklu Rozliczeniowym.
7. 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.

FAKTURY ZA USŁUGI

§12

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone w danym Cyklu Rozliczeniowym na rzecz Abonenta określona jest w Fakturze.
2. T-Mobile zastrzega sobie prawo uwzględnienia w Fakturze opłat za Usługi wykonane na rzecz Abonenta, a nieuwzględnione, w szczególności z przyczyn technicznych, w Fakturach za poprzednie Cykle Rozliczeniowe. Z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w § 11 ust. 6 zdanie pierwsze powyżej, Faktura obejmująca rozliczenie należnych T-Mobile opłat za ostatni Cykl Rozliczeniowy może być wystawiona w Cyklu Rozliczeniowym, następującym po wygaśnięciu, w tym rozwiązaniu, Umowy.
3. Wraz z Fakturą za Usługi T-Mobile dostarcza podstawowy wykaz wykonanych Usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
4. T-Mobile na żądanie Abonenta dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych (wyłącznie odpłatnych połączeń), za który pobiera opłatę w wysokości określonej w Cenniku (usługa rachunku szczegółowego). Szczegółowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych zawiera informację o zrealizowanych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
5. W przypadku żądania Abonenta dostarczenia szczegółowego wykazu Usług Telekomunikacyjnych wykonanych w Cyklach Rozliczeniowych poprzedzających Cykl Rozliczeniowy, w którym Abonent zgłosił żądanie, T-Mobile dostarcza szczegółowy wykaz Usług Telekomunikacyjnych zgodnie z żądaniem Abonenta, jednak za Cykle Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Cykl Rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia.
6. Faktura i wykazy Usług wysyłane są listem zwykłym na adres do korespondencji wskazany w Umowie lub treść tych dokumentów udostępniana jest Abonentowi w inny sposób, zaakceptowany przez Abonenta.
7. W razie nieotrzymania Faktury w terminie 14 dni od rozpoczęcia Cyklu Rozliczeniowego następującego po Cyklu Rozliczeniowym, którego Faktura powinna dotyczyć, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie T-Mobile, jednak nie później niż w terminie kolejnych 7 dni. Powyższe stosuje się odpowiednio do przypadku, w którym treść Faktury jest udostępniana Abonentowi w inny zaakceptowany przez niego sposób. Postanowienie niniejszego ustępu dotyczą tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego.

TERMIN I SPOSOBY PŁATNOŚCI.**§13**

1. Termin zapłaty Faktury nie może być krótszy niż 14 dni od daty wystawienia Faktury. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego T-Mobile, a w przypadku dokonania wpłaty w kasie wyznaczonego Punktu Sprzedaży - dzień dokonania wpłaty.
2. Abonent może dokonywać płatności wynikających z Umowy, w szczególności z tytułu korzystania z Usług, wniesienia Kaucji albo Zabezpieczenia Niekaucyjnego, zapłaty kar umownych i wniesienia opłaty, o której mowa w § 18 ust. 4 poniżej:
 - 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. Należna Abonentowi kwota odszkodowania zostanie mu wypłacona na wskazane przez Abonenta w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w reklamacji w terminie 14 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Abonenta zawartym w reklamacji.
4. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą opłat wynikających z Faktury w całości lub w części, T-Mobile zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych. T-Mobile może naliczyć odsetki, od kwoty pozostaje do zapłaty, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury.
5. Odsetki będą wykazane w Fakturze lub odrębnym dokumencie. Abonent jest zobowiązany zapłacić należne T-Mobile odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.
6. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 7 dni, T-Mobile, po wystąpieniu do Abonenta informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić Abonentowi możliwość inicjowania przez niego Usług Telekomunikacyjnych oraz możliwość korzystania z usługi roamingu, które wynikają z Umowy lub Umów. W przypadku Konsumenta i Przedsiębiorcy Jednoosobowego, uprawnienie to przysługuje T-Mobile w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem ust. 8. Niezależnie od powyższego, w przypadku świadczenia usługi Internetu i Usług Telewizyjnych, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 7 dni, T-Mobile, po wystąpieniu do Abonenta informacji SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo ograniczyć prędkość transmisji danych w ten sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s oraz zawiesić możliwość korzystania z usługi roamingu, jeśli wynikają z Umowy lub Umów. W odniesieniu do Usług Telewizyjnych T-Mobile dodatkowo będzie mieć prawo wprowadzić inne ograniczenia przewidziane w Umowie. W przypadku Konsumenta i Przedsiębiorcy Jednoosobowego, uprawnienie to przysługuje T-Mobile w odniesieniu do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem ust. 8.
7. W przypadku, gdy opóźnienie Abonenta w zapłacie przekracza 30 dni, T-Mobile, po wystąpieniu do Abonenta informacji SMS, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich Usług objętych Umową lub Umowami. W przypadku Konsumenta i Przedsiębiorcy Jednoosobowego, uprawnienie to przysługuje T-Mobile w odniesieniu do Usług świadczonych na podstawie Umowy, której dotyczy opóźnienie, z zastrzeżeniem ust. 8.
8. W przypadku zapłaty przez Abonenta jedynie części opłat objętych Fakturą, zawierającą opłaty wynikające z więcej niż jednej Umowy, przy równoczesnym niewskazaniu przez Abonenta, której Umowy lub Umów wpłata dotyczy, opóźnienie Abonenta będzie dotyczyć każdej z tych Umów.
9. Wnoszone przez Abonenta opłaty zmniejszają lub likwidują stan jego zadłużenia u T-Mobile. Jeśli Abonent ma u T-Mobile kilka długów i wskaże przy dokonywaniu płatności, który z tych długów chce spłacić, T-Mobile zaliczy taką wpłatę na poczet długu tak wskazanego. Jeżeli Abonent posiada w momencie takiego wskazania starsze (wcześniej wymagalne) długi, T-Mobile może zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego długu. W przypadku kiedy Abonent posiada wobec T-Mobile kilka długów i nie

wskaże przy dokonywaniu płatności, którego długu dotyczy wpłata, T-Mobile może zaliczyć taką wpłatę na poczet długu najstarszego. W każdym przypadku T-Mobile może zaliczyć wpłatę dotyczącą danego długu w pierwszej kolejności na zaległe należności uboczne związane z tym długiem, np. na odsetki za opóźnienie w opłacie.

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 informacji dotyczących Umowy,
 - 1.2. przyjmowania reklamacji,
 - 1.3. realizacji zleceń,
 - 1.4. udzielania Abonentom informacji dotyczących Usług, podstawowych informacji dotyczących obsługi urządzeń w związku z korzystaniem z Usług, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku ich awarii,
- 1.5. udzielania Abonentom informacji dotyczących aktualnych 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 Abonenta – w godzinach pracy tego biura podanych na www.t-mobile.pl, w zakresie informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach T-Mobile,
 - 3.2. Internetowego Systemu Obsługi oraz systemu Automatyczne BOA, poprzez umożliwienie dokonywania bezpośrednio przez Abonenta zmian na jego koncie abonenckim – całodobowo,
 - 3.3. Punktów Sprzedaży (w dniach i godzinach, w których dany punkt jest dostępny dla Abonenta) oraz osób upoważnionych przez T-Mobile.
4. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku na www.t-mobile.pl lub telefonicznie u osób upoważnionych przez T-Mobile.
5. T-Mobile, w granicach dopuszczonych przepisami prawa, będzie porozumiewać się z Abonentem:
 - 5.1. telefonicznie lub SMS-ami (na Numer Telefonu lub podany przez Abonenta numer kontaktowy),
 - 5.2. pocztą elektroniczną (na podany przez Abonenta adres tej poczty),
 - 5.3. za pomocą aplikacji zainstalowanych w zakupionym razem z Umową urządzeniu (jeśli przewiduje to umowa łącząca Abonenta z T-Mobile),
 - 5.4. na piśmie lub
 - 5.5. w inny uzgodniony sposób przewidziany w Umowie na konkretne okoliczności.
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 zakładkach „Bezpieczeństwo” i „Dane osobowe”.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO I INNE SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ PRZEZ ABONENTA**§16**

1. Reklamacja dotyczy niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, niedotrzymania z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym T-Mobile niezwłocznie powiadamia Abonenta. 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 w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową,
 - 3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta 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 zgłaszającego reklamację;
 - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4.4. przydzielony Abonentowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez T-Mobile lub – w przypadku Usług Telewizyjnych lub Usług Telekomunikacyjnych świadczonych w sieci stacjonarnej – adres miejsca zakończenia Sieci;
 - 4.5. datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usług, 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 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 - 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 o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione 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 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 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 wysłanie do Abonenta 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;
 - 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 postępowaniu, o którym 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 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 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 środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent 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 wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta 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 odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
17. Jeżeli wysłana przez T-Mobile odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, T-Mobile, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 3 pkt 3.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
18. Abonent, 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, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, T-Mobile ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
19. T-Mobile 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.
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 może dochodzić swych roszczeń przed

- właściwym sądem powszechnym. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem możliwe jest także po wyczerpaniu tej drogi 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. Z procedurą dotyczącą tego postępowania Abonent 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 niebędącym Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym kierowanego do sądu powszechnego, sądem właściwym jest sąd właściwy dla siedziby T-Mobile.
23. Organem właściwym w sprawach skarg, wniosków i opinii w zakresie Programów jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji (KRRiT). Z procedurą dotyczącą tego postępowania Abonent może zapoznać się na stronie internetowej KRRiT lub w siedzibie KRRiT w Warszawie.

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 śmierci Abonenta;
 - 1.1. utraty bytu prawnego Abonenta nie będącego osobą fizyczną;
 - 1.2. upływu okresu, na który została zawarta, 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.
3. W razie śmierci Abonenta, jego małżonek, wstępny, zstępny, brat, siostra lub osoba wspólnie z nim zamieszkująca, po uiszczeniu opłat za wykonane Usługi Telekomunikacyjne, może w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do T-Mobile z wnioskiem o zawarcie Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego. T-Mobile zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą, spośród wskazanych powyżej, która wystąpi z takim wnioskiem jako pierwsza i przedstawi T-Mobile Kartę SIM zmarłego Abonenta wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym fakt zgonu, z zastrzeżeniem zasad określonych w § 3 ust. 2 RSUT oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W takiej sytuacji opłata za przyłączenie do Sieci nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym ustępie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w RSUT.
4. Po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody T-Mobile oraz po uregulowaniu wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy, Abonent ma prawo dokonać przelewu (cesji) praw i obowiązków z Umowy na rzecz osoby trzeciej, z zastrzeżeniem zasad opisanych w § 3 ust. 2 RSUT. W takim przypadku osoba trzecia wstępująca w miejsce Abonenta zobowiązana będzie zapłacić na rzecz T-Mobile opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

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

§18

1. Abonent 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 wybieranych w Cyklu Rozliczeniowym (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego),
- 1.5. do regularnego (powyżej 3 dni w Cyklu Rozliczeniowym) masowego wysyłania wiadomości SMS/MMS, przez co rozumie się powyżej 750 wiadomości dziennie lub 10000 wiadomości miesięcznie (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego),
- 1.6. do regularnego (powyżej 3 dni w Cyklu Rozliczeniowym) wykonywania połączeń trwających dłużej niż 12 godzin (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta działającego jako przedsiębiorca, z wyłączeniem Przedsiębiorcy Jednoosobowego),
- 1.7. do generowania połączeń trwających powyżej 2000 minut lub wysłania 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 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 lub innego podmiotu, jak również przeznaczonych do osiągnięcia jakiegokolwiek innego efektu handlowego (zakaz ten dotyczy tylko Abonenta 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 zapłaty przez Abonenta kary umownej w wysokości 1500 zł za każdą kartę SIM, w związku z którą dokonano takiego nadużycia. Jeśli świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się bez karty SIM to wskazana kara będzie naliczana za każdy numer telefonu, w związku z którym dokonano takiego nadużycia, a gdy nie ma ani karty SIM ani takiego numeru – za każdą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w związku z którą dokonano takiego nadużycia. W przypadku, gdy Abonent 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 właściwe dla wnoszenia przez Abonenta opłat za Usługi

Telekomunikacyjne. Powyższe nie wyłącza prawa T-Mobile do dochodzenia od Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość wskazanej kary umownej na zasadach ogólnych, jak również:

- 2.1. roszczenia T-Mobile z tytułu rozwiązania umowy przez Abonenta lub przez T-Mobile z winy Abonenta – przed końcem czasu oznaczonego, które doprecyzowane jest w głównej części Umowy oraz
- 2.2. opłaty, o której mowa w ust. 4 poniżej.
3. Abonent żądając przeniesienia Numeru Telefonu do innego dostawcy usług może rozwiązać Umowę bez zachowania określonego w niej okresu wypowiedzenia i terminu rozwiązania Umowy.
4. W przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy bez zachowania określonego w niej okresu wypowiedzenia i terminu rozwiązania w związku z przeniesieniem Numeru Telefonu do innego dostawcy usług, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia T-Mobile jednego Abonamentu. Jednakże, jeśli w takim przypadku rozwiązanie Umowy nastąpi w okresie ostatniego Cyklu Rozliczeniowego Umowy, Abonent będzie zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości jednego Abonamentu pomniejszonego proporcjonalnie do upływu tego Cyklu Rozliczeniowego. Opłatę należy uiścić w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy na konto właściwe dla opłat za Usługi Telekomunikacyjne. Powyższe nie wyłącza:
 - 4.1. roszczenia T-Mobile z tytułu rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez T-Mobile z winy Abonenta – przed końcem czasu oznaczonego, które doprecyzowane jest w głównej części Umowy oraz
 - 4.1. kary umownej, o której mowa w ust. 2 powyżej.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§19

RŚUT obowiązuje od dnia 20 stycznia 2024r.