



# REGULAMIN I CENNIK OFERTY MAGENTA 1 BIZNES DOSTĘPNEJ OD DNIA 27.02.2024

CZĘŚĆ I	SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY MAGENTA 1 BIZNES	1
CZĘŚĆ II	SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA NIEKTÓRYCH USŁUG	2
ROZDZIAŁ I	FAKTURA ELEKTRONICZNA	2
CZĘŚĆ III	REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA	3
CZĘŚĆ IV	CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA	12
ROZDZIAŁ I	USŁUGI DODATKOWE	12
ROZDZIAŁ II	OPLATA ZA NIEZWRÓCENIE I USZKODZENIE SPRZĘTU	13

## CZĘŚĆ I SZCZEGÓŁOWE WARUNKI OFERTY MAGENTA 1 BIZNES

### 1. Postanowienia wstępne

- Oferta skierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa, czyli podmiotów niebędących Konsumentami. Pełna informacja o zasadach jej dostępności jest w pkt 4 niżej.
- Znaczenie pojęć pisanych z dużej litery Klient znajdzie niżej na początku Części III. Nie dotyczy to nazw własnych usług, ich opcji i innych określeń, których znaczenie wynika bezpośrednio z treści dokumentu, w której są umieszczone.
- Korzystając z tych warunków Klient zawiera z T-Mobile Umowę o dostarczanie Stacjonarnego Internetu obejmującą udostępnienie Sprzętu. Zawarcie Umowy możliwe jest jedynie gdy Klient stworzy właściwy zestaw umów, o którym mowa w ppkt 4.2 poniżej (tj. Zestaw Magenta 1 Biznes M, Magenta 1 Biznes L albo Magenta 1 Biznes VIP).
- Niniejsza Umowa zawierana jest na czas określony 24 miesięcy. Po tym czasie może ona przejść automatycznie w czas nieokreślony (szczegóły znajdują się w pkt II.1 jej głównej części). Czas określony Umowy liczony jest od spełnienia się warunku zawieszającego z ppkt 1.5 niżej.
- Umowa zawierana jest pod warunkiem, że w terminie 270 dni od jej zawarcia dojdzie do przyłączenia do Sieci (światłowodowej) skutkującego aktywnością Usług. Do momentu przyłączenia do Sieci, Klient może bez konsekwencji zrezygnować z Umowy telefonując do Biura Obsługi Abonenta (na numer 602 900 000), wyrażając taką wolę e-mailem na adres boa@tmobile.pl lub w Sklepie.
- Oплата za przyłączenie do Sieci wynosi 25 zł netto. Przyłączenie do Sieci obejmuje następujące czynności: instalacja okablowania, aktywacja usługi Stacjonarnego Internetu, test szybkości łącza, pomoc w konfiguracji 3 Twoich urządzeń, podłączenie Dekodera, wykonanie jednego odcinka domowej sieci Ethernet do 15 m z przewiertami. W przypadku zawarcia Umowy w trybie na odległość i odstąpienia od niej w terminie 14 dni (o ile takie prawo Klientowi przysługuje), T-Mobile zażąda opłaty za dokonanie przyłączenia do Sieci w wysokości 480,00 zł netto.

### 2. Abonament

- Abonament obejmuje nielimitowany Stacjonarny Internet w wybranej przez Klienta opcji, udostępnienie Sprzętu podanego w tabeli i inne usługi dodatkowe wskazane niżej w Części IV jako nim objęte.

Opcja Usług	Internet – Światłowód do 300 Mb/s	Internet – Światłowód do 600 Mb/s	Internet – Światłowód do 900 Mb/s
Abonament w czasie określonym z rabatami z pkt 2.2 i 2.3 - dla zabudowy wielorodzinnej (w nawiasie bez tych rabatów)	35 zł netto (80 zł netto)	40 zł netto (85 zł netto)	60 zł netto (105 zł netto)
Abonament w czasie określonym z rabatami z pkt 2.2 i 2.3 - dla zabudowy jednorodzinnej i wielorodzinnej o wyższych kosztach przyłączenia do Sieci (w nawiasie bez tych rabatów)	45 zł netto (90 zł netto)	50 zł netto (95 zł netto)	70 zł netto (115 zł netto)
Abonament po czasie określonym	rośnie o 10 zł netto	rośnie o 10 zł netto	rośnie o 10 zł netto
Udostępnienie routera HOME BOX	tak	tak	tak

- Rabat za obsługę elektroniczną i terminową płatność w wysokości 10 zł netto. Rabat ten będzie uwzględniany na Fakturze, gdy w ramach Umowy spełnione są trzy warunki: (1) Klient korzysta z usługi faktury elektronicznej, (2) Klienta obowiązuje zasada przesyłania mu przez T-Mobile dokumentów drogą elektroniczną oraz (3) Klient opłacił poprzednią Fakturę w terminie i nie ma innych zaległości płatniczych z Umowy. Jeśli Klient ma usługę faktury elektronicznej aktywną nieprzerwanie od samego początku Umowy, obowiązują zasady jej nieodpłatnego świadczenia z Części II Rozdziału I niżej. Jeśli Klient aktywuje tę usługę w trakcie Umowy, jej zasady znajdzie w obowiązującym wówczas Regulaminie Faktury Elektronicznej. W warunku (2) chodzi o dokument samej Umowy, informacje o jej zmianach (gdy trzeba Klienta indywidualnie powiadomić) i ponaglenia co do zaległych płatności. Wyjątek stanowi pierwsza Faktura w ramach Umowy, w przypadku której dla uzyskania rabatu Klient musi spełnić jedynie warunki z punktów (1) i (2).
- Rabat za zgody marketingowe w wysokości 5 zł netto naliczany jest przez czas obowiązywania odpowiedniego kompletu zgód Klienta. Każda zgoda wchodząca w skład wspomnianego kompletu ma dopisek „(zgoda marketingowa)”. W przypadku wycofania którejkolwiek z tych zgód, przez co należy rozumieć także wycofanie części zgody, Klient traci ten rabat. Po ponownym wyrażeniu kompletu tych zgód, przez co należy rozumieć także uzupełnienie brakujących części zgód, Abonament będzie naliczany z uwzględnieniem tego rabatu tak długo, jak długo obowiązywać będą wszystkie wskazane zgody w pełnym zakresie.

- 2.4 Rabat za Zestaw. Przez Zestaw rozumie się wskazane w tabeli niżej, umowy lub aneksy do umów we wskazanych konfiguracjach tworzące odpowiednio Zestaw M1B M, Zestaw M1B L, Zestaw M1B VIP. Jeżeli Abonent nie posiada Zestawu z tabeli poniżej, Abonament będzie wyższy o 30 zł netto. Rabat za Zestaw zostanie naliczony w terminie 24 godzin od momentu stworzenia przez Abonenta pełnego Zestawu, tj. zawarcia wymaganych umów lub aneksów. Warunkiem naliczenia Rabatu za Zestaw jest, aby Usługi świadczone w ramach Zestawu rozliczane były na jednej Fakturze.
- 2.5 Każdy z rabatów jest uwzględniany na Fakturze proporcjonalnie do czasu spełniania jego warunków w Cyklu.

### 3. Główne odszkodowanie dla T-Mobile

- 3.1 Rozwiązanie Umowy w czasie określonym przez Klienta lub przez T-Mobile z winy Klienta da T-Mobile uprawnienie do żądania od Klienta odszkodowania. Jest ono pomniejszane z upływem czasu określonego Umowy. Szczegóły znajdują się w ppkt II.4 jej głównej części.

### 4. Kto i jak może skorzystać z tych warunków

- 4.1 Klient może zawrzeć Umowę na podstawie niniejszych warunków, jeśli:
- 4.1.1. jest przedsiębiorcą w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa i nie zawiera umowy jako Konsument,
- 4.1.2. otrzyma niniejsze warunki bezpośrednio od T-Mobile,
- 4.1.3. zadeklarował adres świadczenia Usług w lokalu mieszkalnym w zabudowie wielorodzinnej (tj. w budynku o liczbie lokali mieszkalnych większej niż dwa) lub jednorodzinnej (definicja budynku jednorodzinnego znajduje się niżej w ppkt 4.3), na tej części obszaru Polski, na której dostępna jest Sieć światłowodowa,
- 4.1.4. wybierze opcję Usług, która jest technicznie dostępna dla zadeklarowanego adresu świadczenia Usług,
- 4.1.5. nie korzystał pod tym adresem z usług Stacjonarnego Internetu w oparciu o inną umowę z T-Mobile i nie korzystał z takich usług w ciągu ostatnich 3 miesięcy oraz
- 4.1.6. spełni inne warunki wstępne określone przez T-Mobile (w szczególności wyrazi zgody na sprawdzenie wiarygodności płatniczej i sprawdzenie to da pozytywny rezultat; niektóre z tych warunków wskazane są poniżej); informacja o wszystkich tych warunkach dostępna jest w Sklepach i pod numerem 602 900 000).
- 4.2 Zawarcie Umowy możliwe jest wyłącznie w pakiecie. W momencie zawarcia Umowy Klient musi być stroną umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z T-Mobile w ramach ofert określonych w tabeli niżej albo wraz z zawarciem Umowy musi związać się z T-Mobile umową/ aneksem do umowy w ramach określonych w tabeli poniżej ofert; tworząc odpowiednio Zestaw Magenta 1B M, Zestaw M1B L, Zestaw M1B VIP.

Zestaw Magenta 1 Biznes M	Umowa z Opcją Usługi Internet – Światłowod do 300 Mb/s	Umowa w ofercie Magenta Biznes Internet M	Umowa w ofercie Magenta Biznes Kontrakt Podstawowy
Zestaw Magenta 1 Biznes L	Umowa z Opcją Usługi Internet – Światłowod do 600 Mb/s	Umowa w ofercie Magenta Biznes Internet L	Umowa w ofercie Magenta Biznes Kontrakt Podstawowy
Zestaw Magenta 1 Biznes VIP	Umowa z Opcją Usługi Internet – Światłowod do 900 Mb/s	Umowa w ofercie Magenta Biznes Internet VIP	Umowa w ofercie Światłowod Biznes Kontrakt Podstawowy

- 4.3 Przez budynek jednorodzinny należy rozumieć budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się wydzielenie nie więcej niż dwóch lokali mieszkalnych albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nieprzekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku.
- 4.4 Klient może zawrzeć Umowę (a) w Sklepie albo (b) w trybie "na odległość" tj. pod adresem świadczenia Usług, po wcześniejszym, zdalnym zamówieniu Umowy u konsultanta lub na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl), lub po wcześniejszym zleceniu przygotowania Umowy, potwierdzonym kodem otrzymanym w SMS-ie.
- 4.5 Klient zawrze Umowę osobiście, albo przez przedstawiciela na podstawie pisemnego pełnomocnictwa. Klient musi podać wymagane przez T-Mobile w takim przypadku dane. Musi też okazać ważne oryginały albo poświadczony notarialnie kopie dokumentów, o których mowa niżej, i zgodzić się na zrobienie ich kopii przez T-Mobile. Klient musi także udokumentować tożsamość.
- 4.6 Lista wymaganych dokumentów jest dostępna na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i w Sklepach.
- 4.7 T-Mobile może uzależnić zawarcie Umowy od wpłacenia Kaucji lub Zabezpieczenia Malejącego, gdy (a) zająd przesłanki z ppkt znajdującego się bezpośrednio poniżej, (b) Umowa ma objąć Usługi Specjalne, (c) wszczęto wobec Klienta likwidację, postępowanie naprawcze, upadłościowe lub egzekucyjne.
- 4.8 T-Mobile może nie zawrzeć Umowy, gdy Klient : (a) nie spełni któregośkolwiek z powyższych wymogów, (b) nie przedstawi wymaganych przez T-Mobile dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą, (c) miał umowę z T-Mobile i wypowiedział ją, a odpowiedzialność za to była po stronie Klienta, (d) ma negatywną ocenę wiarygodności płatniczej, (e) wykorzystał usługi T-Mobile lub innych operatorów do celów niezgodnych z prawem lub umową, (f) przedstawił dokumenty zniszczone, lub budzące wątpliwość co do ich autentyczności lub kompletności, (g) podał błędne, niekompletne lub nieaktualne dane, (h) przedstawił dokumenty podrobione lub przerobione, (i) lub nie ma możliwości technicznych świadczenia Usług.
- 4.9 Informację o wszystkich warunkach dostępności tej oferty znajduje się w Sklepach i pod numerem 602900000.
5. **Inne**
- 5.1 Zastąpienie przez Klienta Sprzętu innymi środkami technicznymi może spowodować, że Usługi będą niedostępne, ograniczone lub nie osiągną gwarantowanej Umową jakości. Za takie skutki T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności.
- 5.2 Klient nie może dezaktywować/zmieniać Usług i ich opcji, chyba że Umowa wyraźnie to przewiduje.
- 5.3 Wszelkie opłaty, o których mowa w niniejszym dokumencie są cenami netto, do których doliczony jest podatek VAT (wyliczony według stawki określonej przepisami prawa).
- 5.4 Niniejsze warunki mają zastosowanie w przypadku przejścia Umowy na czas nieokreślony, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
- 5.5 W sprawach dotyczących Usług i Sprzętu a nieuregulowanych w niniejszej Części I zastosowanie mają postanowienia reszty Umowy.
- 5.6 Niniejszy „Regulamin i Cennik” składa się z części, rozdziałów, punktów i podpunktów. Jeśli odesłanie odnosi się do tego dokumentu („niżej” lub „wyżej”) i nie wskazuje jego części/rozdziału (wskazuje rozdział/punkt/podpunkt), to znaczy, że dotyczy tej jego części/rozdziału, w której się ono samo znajduje.

## CZĘŚĆ II SZCZEGÓŁOWE ZASADY ŚWIADCZENIA NIEKTÓRYCH USŁUG

### ROZDZIAŁ I FAKTURA ELEKTRONICZNA

#### 1. Główne cechy usługi

- 1.1 T-Mobile udostępni do pobrania w Mój T-Mobile (internetowym serwisie i aplikacji) następujące dokumenty: (a) Fakturę, (b) podstawowy wykaz Usług i (c) rachunek szczegółowy (jeśli go zamówisz).
- 1.2 Jeśli tak zadysponujesz, T-Mobile będzie dodatkowo dostarczać Ci e-mailem Fakturę, wspomniany wykaz i link kierujący do obrazu Faktury w internetowym serwisie Mój T-Mobile. E-maile będą wysyłane z adresu [twoja\\_f@ktura.t-mobile.pl](mailto:twoja_f@ktura.t-mobile.pl), który nie przyjmuje korespondencji zwrotnej. W typowych okolicznościach dostaniesz Fakturę na e-mail w ciągu 48h od jej wystawienia (T-Mobile nie odpowiada np. za blokady ustawione na Twojej skrzynce e-mail).
- 1.3 Rozszerzenia i zawężenia usługi o wersję e-mailową możesz dokonać w internetowym serwisie Mój T-Mobile, kierując odpowiednią dyspozycję na adres [boa@t-mobile.pl](mailto:boa@t-mobile.pl), u konsultanta telefonicznie/w Sklepie. Rozszerzenie usługi o wersję e-mailową możliwe jest też przez wysłanie SMS-a z adresem e-mail, na który ma przychodzić Faktura, na numer 80716.
- 1.4 U konsultanta BOA lub w Sklepie możesz zamówić (a także odwołać) powiadomienie SMS-em o elektronicznym udostępnieniu w Mój T-Mobile Faktury wraz z dotyczącymi jej kluczowymi informacjami. W tym SMS-ie T-Mobile może umieszczać link kierujący do obrazu Faktury w internetowym serwisie Mój T-Mobile. Taki SMS otrzymujesz maksymalnie w ciągu 72h od wystawienia Faktury.
- 1.5 Gdy faktura elektroniczna jest aktywna, nie otrzymujesz na papierze dokumentów nią objętych. Gdy ją dezaktywujesz, otrzymujesz dokumenty papierowe. W okresie aktywności usługi, możesz zamówić bezpłatną papierową wersję wspomnianych dokumentów.
- 1.6 Aktywacja usługi faktury elektronicznej w stosunku do Umowy powoduje, że elektroniczny sposób udostępniania/dostarczania dokumentów będzie obowiązywać względem wszystkich Twoich umów objętych Fakturą. To samo dotyczy jej dezaktywacji.
- 1.7 Fakturę elektroniczną możesz dezaktywować w dowolnym momencie w internetowym serwisie Mój T-Mobile lub w Biurze Obsługi Abonenta pod numerem 602900. Jeśli masz rabat za obsługę elektroniczną, dezaktywacja usługi spowoduje jego utratę.
- 1.8 W okresie korzystania z usługi przesyłania Faktury na adres e-mail, powiadamiasz T-Mobile o zmianie tego adresu. Możesz to zrobić wysyłając SMS z nowym adresem e-mail, na który ma przychodzić Faktura, na numer 80716.

### CZĘŚĆ III REGULAMIN – CZĘŚĆ OGÓLNA

1. **Definicje - znaczenie słów pisanych z dużej litery**
  - 1.1 Abonament – podstawowa opłata za Usługi nią objęte naliczana za Cykl; nie dotyczy on Usług Telewizyjnych (patrz – Opłata TV)
  - 1.2 Aplikacja Blokująca – aplikacja zainstalowana przez T-Mobile na Urządzeniu lub Sprzęcie służąca do komunikacji, ograniczania lub blokowania możliwości korzystania z niego
  - 1.3 Biuro Obsługi Abonenta (BOA) – jednostka organizacyjna obejmująca konsultantów telefonicznych oraz automatyczny, telefoniczny system obsługi (automatyczne BOA), których zadaniem jest udzielanie Tobie pomocy i informacji niezbędnych do realizacji Umowy; w BOA możesz też wydawać dyspozycje dotyczące Usług w zakresie udostępnionym przez T-Mobile; T-Mobile może weryfikować w BOA Twoją tożsamość, np. kodem cyfrowym (kod BOA); numer BOA to 602900000
  - 1.4 BOA – patrz „Biuro Obsługi Abonenta”
  - 1.5 Cykl – miesięczny okres rozliczania Usług; rozpoczyna się on i kończy we wskazanych na Fakturze dniach miesiący kalendarzowych; niektóre Usługi mogą mieć okres rozliczeniowy inny niż Cykl
  - 1.6 Dane o Lokalizacji – dane lokalizacyjne niebędące Danymi Transmisyjnymi; dane lokalizacyjne to dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej (w tym Usług Telekomunikacyjnych) wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego
  - 1.7 Dane Transmisyjne - dane przetwarzane przez T-Mobile w celu (a) przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub (b) naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne; mogą one obejmować dane lokalizacyjne (patrz - Dane o Lokalizacji); są to np. dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu
  - 1.8 Dekoder – dekodek (i jego oprzyrządowanie) przeznaczony do korzystania z Usług Telewizyjnych, udostępniany Ci przez T-Mobile
  - 1.9 Faktura – dokument obejmujący opłaty za Usługi z Umowy albo z Umowy i innych umów
  - 1.10 Hasło – poufne 8 cyfr, które ustalasz Ty lub T-Mobile; służy ono do identyfikacji lub wydawania przez Ciebie dyspozycji
  - 1.11 Karta SIM – karta mikroprocesorowa (plastikowa; w tym tzw. karta USIM) albo elektroniczna (Karta eSIM) - z którą związany jest Twój Numer Telefonu, Kod PIN i Kod PUK, umożliwiające korzystanie z Usług Mobilnych albo głosowych Usług Stacjonarnych działających z wykorzystaniem tego numeru, na podstawie Umowy; plastikową Kartę SIM T-Mobile Ci wydaje i jest ona własnością T-Mobile do końca Umowy; będącą oprogramowaniem Kartę eSIM T-Mobile udostępni Ci do pobrania i instalacji w urządzeniu końcowym
  - 1.12 Kaucja – kwota wpłacana T-Mobile przez Ciebie w celu zabezpieczenia opłat z Umowy i innych należności powstałych w związku z nią; Kaucja nie ma charakteru zaliczki ani przedpłaty na poczet jakichkolwiek należności wobec T-Mobile i jest zdeponowana na wyodrębnionym, nieoprecentowanym rachunku bankowym T-Mobile
  - 1.13 Konsument – jesteś konsumentem, gdy jesteś osobą fizyczną zawierającą z T-Mobile Umowę bez bezpośredniego związku z działalnością gospodarczą lub zawodową
  - 1.14 Limit Kredytowy – granica Twoich zobowiązań z Umowy w Cyklu; gdy ją przekroczysz, T-Mobile może skorzystać z przewidzianych w niej na taką okoliczność uprawnień; dla Konsumenta limit ten wynosi 200 zł do końca czwartego Cyklu, a potem 500 zł; dla przedsiębiorcy wynosi on 500 zł brutto
  - 1.15 Mobilny Internet – Usługa Mobilna polegająca na dostępie do Internetu w sieci mobilnej; APN: Internet lub inny APN przeznaczony do połączeń z Internetem ogólnego użytku
  - 1.16 Mój T-Mobile – elektroniczny serwis obsługi, z którego możesz korzystać przez [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) lub aplikację Mój T-Mobile
  - 1.17 Numer Telefonu – Twój numer telefonu wykorzystywany w ramach Umowy
  - 1.18 Opłata TV – abonament za Usługi Telewizyjne; podstawowa opłata za usługi nią objęte naliczana za Cykl
  - 1.19 Oświadczenia Końcowe – Twoje oświadczenia dotyczące Usług albo Usług i Sprzętu/Urządzenia, zamykające główną część Umowy
  - 1.20 Podsumowanie Umowy – część Umowy zawierająca jej zwięzłe podsumowanie
  - 1.21 Program - uporządkowany zestaw elementów (audycji lub innych przekazów) składających się z wizji i/lub fonii, rozpowszechnianych w całości, które T-Mobile przejmuje od nadawcy i udostępnia bez zmian w ramach Usług Telewizyjnych (za wyjątkiem zmian, które wynikają z licencji przyznanej T-Mobile przez nadawcę); audycja jest ciągiem ruchomych obrazów z dźwiękiem lub bez niego, stanowiącym odrębną całość w stworzonym przez nadawcę Programie; nadawcą jest przedsiębiorca, który tworzy i zestawia Program oraz rozpowszechnia go sam lub z pomocą innych podmiotów oraz przekazuje T-Mobile w celu jego udostępniania w ramach Usług Telewizyjnych
  - 1.22 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;
  - 1.23 Regulamin i Cennik – niniejszy dokument będący załącznikiem i integralną częścią Umowy
  - 1.24 Regulamin Usługi – ustalone przez T-Mobile szczegółowe warunki korzystania z Usługi, którą możesz uruchomić w trakcie jej trwania; dostępne są w Biurze Obsługi Abonenta, Sklepach oraz na stronie internetowej [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl); jego postanowienia mają pierwszeństwo przez resztą postanowień Umowy, chyba że te ostatnie wprost stanowią inaczej
  - 1.25 Roaming – usługa roamingu międzynarodowego świadczona przez T-Mobile z wykorzystaniem Sieci, umożliwiająca korzystanie z Usług Mobilnych w sieciach operatorów zagranicznych; warunki dla Usług Mobilnych w Roamingu nie muszą być identyczne z warunkami krajowych Usług Mobilnych (inicjowanych z kraju na numery krajowe); listę operatorów zagranicznych z Roamingiem znajdziesz w Biurze Obsługi Abonenta, na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) oraz w Sklepach
  - 1.26 RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE
  - 1.27 Router - router (i jego oprzyrządowanie) przeznaczony do korzystania ze Stacjonarnego Internetu, udostępniany Ci przez T-Mobile

- 1.28 Sieć – publiczna sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług; w przypadku Usług Mobilnych i głosowych Usług Stacjonarnych jest to mobilna sieć T-Mobile; w przypadku Stacjonarnego Internetu jest to stacjonarna sieć T-Mobile lub innego/ych operatora/ów infrastrukturalnego/ych
- 1.29 Sklep – autoryzowana przez T-Mobile placówka handlowo-usługowa stanowiąca część jego sieci sprzedaży
- 1.30 Sprzęt – urządzenie/a (wraz jego/ich oprzyrządowaniem) i/lub inne środki techniczne udostępniane Ci w ramach Umowy przez T-Mobile; w zależności od rodzaju Umowy Sprzęt może obejmować np. Router lub Dekoder
- 1.31 Stacjonarny Internet – usługa dostępu do Internetu w Sieci stacjonarnej
- 1.32 Strefa Międzynarodowa - obszar zagranicy o szczególnych warunkach Usług Międzynarodowych (szczegóły – patrz do Części IV niżej)
- 1.33 Strefa Roamingowa – obszar zagranicy o szczególnych warunkach usług w Roamingu (szczegóły - patrz do Części IV niżej)
- 1.34 T-Mobile – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie; 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12; wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 711 210 000 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, numer rejestrowy BDO 000020490
- 1.35 Trwały Nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające Tobie lub T-Mobile przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do nich w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą; ten materiał lub urządzenie pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w 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);
- 1.36 Ty – abonent, który jest stroną Umowy
- 1.37 UKE – regulator rynku telekomunikacyjnego (na dzień wejścia w życie tego dokumentu jest to Urząd Komunikacji Elektronicznej)
- 1.38 Umowa – umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy T-Mobile a Tobą, na podstawie której T-Mobile dostarcza Ci te usługi; Umowa składa się z: (1) głównej części Umowy, (2) Regulaminu i Cennika (załącznika do głównej części Umowy) oraz (3) Podsumowania Umowy – w zakresie Usług, a także – jeśli ma to miejsce - udostępnienia Sprzętu lub sprzedaży Urządzenia; główna część Umowy kończy się Oświadczeniami Końcowymi; gdy Umowa zawierana jest w kanale zdalnym Formularz Odstąpienia i Pouczenie o Odstąpieniu są integralnym elementem Części III „Regulaminu i Cennika”
- 1.39 Urządzenie – urządzenie sprzedane w ramach Umowy w cenie niższej niż rynkowa (reszta ceny spłacasz w opłacie za Abonament)
- 1.40 Usługi Międzynarodowe – połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y inicjowane z kraju (z Sieci) na numery zagraniczne i satelitarne
- 1.41 Usługi – usługi objęte Umową; w zależności od jej rodzaju mogą to być Usługi Mobilne, Usługi Stacjonarne, Usługi Telewizyjne lub inne im towarzyszące
- 1.42 Usługi Mobilne – Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy w mobilnej Sieci telekomunikacyjnej w oparciu o mobilny Numer Telefonu; jeśli Umowa obejmuje jedynie usługę Mobilnego Internetu, to usługa ta może być świadczona bez takiego numeru
- 1.43 Usługi Stacjonarne – Usługi Telekomunikacyjne świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy jako: (a) Stacjonarny Internet lub (b) usługi głosowe ze stacjonarnym Numerem Telefonu
- 1.44 Usługi Telekomunikacyjne – objęte Umową, świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy, publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne w rozumieniu przepisów prawa telekomunikacyjnego oraz objęte Umową inne usługi z nimi związane
- 1.45 Usługi Telewizyjne - usługi świadczone przez T-Mobile na podstawie Umowy i polegające na udostępnieniu Programów w Sieci, w oparciu o Dekoder i Stacjonarny Internet
- 1.46 Zabezpieczenie Malejące - kwota wpłacana T-Mobile przez Ciebie w celu zabezpieczenia opłat z Umowy oraz innych należności powstałych w związku z nią; T-Mobile potrąca wymagalne należności z tego zabezpieczenia od początku Umowy aż do jego wyczerpania.

## 2. Niektóre warunki Umowy

- 2.1 Umowa polega głównie na tym, że T-Mobile dostarcza Ci Usługi a Ty mu za nie płacisz.
- 2.2 Gdy T-Mobile ma dostarczać Usługi Mobilne lub głosowe Usługi Stacjonarne, zapewnia Ci przy zawarciu Umowy Kartę SIM. Gdy Umowa obejmuje głosowe Usługi Telekomunikacyjne, T-Mobile nadaje lub przenosi wówczas Numer Telefonu.
- 2.3 W przypadku plastikowej Karty SIM, T-Mobile wydaje Ci ją przy zawarciu Umowy. Jeżeli jest to aneks lub inna zmiana Umowy, T-Mobile plastikowej Karty SIM nie wydaje (bo działa ta już wydana), chyba że wynika to ze względów technicznych lub postanowień Umowy.
- 2.4 Korzystanie z Karty eSIM wymaga posiadania urządzenia zdołnego do jej wykorzystania i dostępu do Internetu w momencie jej instalacji. Kartę eSIM instalujesz zgodnie z instrukcją. Wymiana Karty SIM (w tym eSIM) na Kartę eSIM oznacza dezaktywację karty dotychczasowej w momencie instalacji karty nowej. Karta eSIM jest aktywna od momentu jej instalacji w urządzeniu. Nie możesz odzyskać Karty eSIM po zainstalowaniu nowej Karty eSIM, a także w przypadku jej usunięcia z urządzenia. W tym ostatnim przypadku musisz zgłosić T-Mobile konieczność instalacji nowej Karty eSIM. Dezaktywacja Karty eSIM nie powoduje automatycznego usunięcia Karty eSIM (oprogramowania) z urządzenia.
- 2.5 Gdy spóźnisz z zapłatą Faktury o więcej niż 7 dni, T-Mobile, po wysłaniu do Ciebie informacji, ma prawo ograniczyć Ci Usługi, to jest, odpowiednio do zakresu Umowy: (a) zablokować inicjowanie przez Ciebie połączeń głosowych, SMS-ów i MMS-ów, (b) ograniczyć prędkość Internetu do 16 kb/s, (c) zablokować Roaming, lub (d) ograniczyć dostarczanie Usług Telewizyjnych do godzin 01.00 – 18:00. T-Mobile wyśle tę informację SMS-em, pocztą elektroniczną, listem, przez Mój T-Mobile lub w inny sposób. Jeśli nie jesteś osobą fizyczną, T-Mobile może rozciągnąć powyższe skutki na wszystkie umowy, które Cię z nim łączą.
- 2.6 W przypadku, gdy Twoje opóźnienie w zapłacie przekracza 30 dni, T-Mobile, po uprzedzeniu Cię (analogicznie do poprzedniego podpunktu), może zawiesić wszystkie Usługi. Jeśli nie jesteś osobą fizyczną, T-Mobile może rozciągnąć powyższe skutki na wszystkie umowy, które Cię z nim łączą.
- 2.7 T-Mobile zniesie ograniczenia z powyższych dwóch podpunktów, w ciągu 1 dnia roboczego (nie jest nim sobota ani dzień ustawowo wolny od pracy) od zapłaty zaległych należności. Będzie to możliwe, jeśli Umowa nie uległa rozwiązaniu.
- 2.8 T-Mobile zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa, o ile Umowa przewiduje połączenia głosowe. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.
- 2.9 Występują następujące ograniczenia w tym zakresie:
  - 2.9.1. W przypadku, gdy połączenie z numerem alarmowym typu 9XX (gdzie XX oznacza końcówkę takiego numeru z planu numeracji krajowej) jest niemożliwe, T-Mobile łączy z numerem alarmowym 112.
  - 2.9.2. Gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane przy użyciu Karty SIM z danego powiatu/gminy jest realizowane przez stację bazową znajdującą się w sąsiednim powiecie/gminie, to może być ono zestawione z jednostką je przyjmującą z terenu tego sąsiedniego powiatu/gminy. Może to nastąpić, gdy dany powiat/gmina nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru.
  - 2.9.3. Gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane przy użyciu Karty SIM, T-Mobile gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
- 2.10 Numer Telefonu możesz odpłatnie zmienić na pisemny wniosek, gdy wykazesz uciążliwość korzystania z tego numeru.
- 2.11 Numer Telefonu może być zmieniony także przez T-Mobile z ważnych przyczyn technicznych lub w razie zmiany planu numeracji T-Mobile.
- 2.12 T-Mobile blokuje w Sieci skradzione lub zgubione telekomunikacyjne urządzenie końcowe i przekazuje w analogicznym celu jego numer (IMEI) innym operatorom sieci mobilnych. T-Mobile robi to po przedstawieniu przez Ciebie urzędowego poświadczenia zgłoszenia kradzieży urządzenia oraz dowodu nabycia urządzenia wraz z podaniem jego numeru identyfikacyjnego.

## 3. Kaucja, Zabezpieczenie Malejące i Limit Kredytowy – w trakcie Umowy

- 3.1 T-Mobile może uzależnić dostarczenie niektórych lub wszystkich Usług od wpłacenia Kaucji lub Zabezpieczenia Malejącego, gdy:
  - 3.1.1. przekroczyłeś Limit Kredytowy lub utraciłeś wiarygodność płatniczą, np. zalegając z płatnościami wobec T-Mobile z Umowy,
  - 3.1.2. T-Mobile rozwiązał z Tobą w trakcie Umowy inną umowę a odpowiedzialność za to była po Twojej stronie,

- 3.1.3. podałeś błędne dane (np. niekompletne lub nieaktualne), nie poinformowałeś o zmianie danych lub przedstawiłeś dokumenty podrobione lub przerobione,
- 3.1.4. wykorzystywałeś usługi T-Mobile lub innych operatorów do celów niezgodnych z prawem lub umową,
- 3.1.5. dokonałeś nadużycia telekomunikacyjne z pkt 12 niżej lub przestępstwa na szkodę przedsiębiorcy telekomunikacyjnego na gruncie jego usług w oparciu o jego usługi,
- 3.1.6. możesz i chcesz aktywować usługę Roamingu, Usługę Specjalną lub Usługę Międzynarodową, masz aktywną którąś z tych usług, albo
- 3.1.7. możesz i chcesz aktywować inną usługę a nie spełniasz warunków jej dostępności usługi lub,
- 3.1.8. wszczęto wobec Ciebie likwidację, postępowanie naprawcze, upadłościowe lub egzekucyjne (gdy jesteś Konsumentem, chodzi tylko o egzekucję wszczętą przez T-Mobile lub wszczęto wobec Ciebie postępowanie co do Twojej upadłości konsumenckiej).
- 3.2. T-Mobile może zażądać Kaucji albo Zabezpieczenia Malejącego do wysokości 4000 zł. Jeśli wartość wymagalnych należności jest wyższa niż ta kwota, może on zażądać dwukrotności tych należności.
- 3.3. Kaucję albo Zabezpieczenie Malejące wpłacasz w terminie i na rachunek – zgodnie ze wskazaniem T-Mobile.
- 3.4. T-Mobile może potrącić wymagalne należności z Kaucji a zwróci ją (lub jej resztę) przy końcowym rozliczeniu Umowy.
- 3.5. T-Mobile musi potrącać wymagalne należności z Zabezpieczenia Malejącego aż do jego wyczerpania. Jeśli coś z tego zabezpieczenia zostanie, T-Mobile zwróci to przy końcowym rozliczeniu Umowy. Postanowienie o obowiązku uzupełnienia Kaucji do pełnej wysokości.
- 3.6. Gdy przekroczysz Limit Kredytowy, T-Mobile może zawiesić niektóre lub wszystkie Usługi. Wysyła on wtedy do Ciebie SMS, e-mail, list lub informuje Cię w inny uzgodniony sposób, że wznowi te usługi po spełnieniu określonego w tej informacji wymogu. Wymóg ten może dotyczyć wpłacenia/uzupełnienia Kaucji, Zabezpieczenia Malejącego lub zapłaconia Faktury. Jeżeli nie jesteś Konsumentem ani Przedsiębiorcą Jednoosobowym przekroczenie Limitu Kredytowego w Umowie może spowodować takie same konsekwencje w innych Twoich umowach.

T-Mobile ma prawo ograniczyć dostarczanie Usług Specjalnych i inicjowania połączeń międzynarodowych do niektórych lub wszystkich krajów w sytuacji uzasadnionych wątpliwości co do Twojej wiarygodności płatniczej. Niezapłacenie Kaucji lub Zabezpieczenia Malejącego na żądanie T-Mobile jest taką sytuacją. Możesz uzyskać informację telefoniczną o takich ograniczeniach w Biurze Obsługi Abonenta.

#### 4. **Cesja i zmiana dostawcy Usług Telekomunikacyjnych**

- 4.1. Możesz dokonać przeniesienia (cesji) praw i obowiązków z Umowy na kogoś innego, ale są dwa warunki. Po pierwsze, musisz mieć na to pisemną zgodę T-Mobile i uregulowane płatności z Umowy. Po drugie, ta inna osoba musi spełniać wszystkie warunki zawarcia umowy z T-Mobile i zapłacić mu opłatę za cesję przewidzianą w Części IV niżej.
- 4.2. Przy przeniesieniu Numeru Telefonu do nowego dostawcy usług lub zmianie dostawcy Internetu z zachowaniem ciągłości świadczenia tej usługi możesz rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia. Musisz wtedy zapłacić T-Mobile dodatkowo jeden Abonament. Jednak, jeśli rozwiązanie Umowy nastąpi w trakcie ostatniego Cyklu Umowy, wniesiesz tę opłatę proporcjonalnie. Musisz wpłacić ją w terminie 14 dni od dnia rozwiązania Umowy na to samo konto, co dla opłat za Usługi. Wszystko to nie wyłącza innych odszkodowań, które T-Mobile ma prawo żądać od Ciebie na podstawie Umowy lub przepisów prawa.

#### 5. **Jakość usług oraz zasady dostępu do Internetu**

- 5.1. T-Mobile dostarcza Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- 5.2. 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).
- 5.3. T-Mobile świadczy Usługi w zasięgu Sieci oraz z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi łączy T-Mobile stosowne porozumienia.
- 5.4. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii mobilnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu), mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem. Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych (CSSR) wynosi 99%. Wskaźnik skuteczności podtrzymywania połączeń (CSTR) wynosi 98,5%. Wskaźnik czasu zestawiania połączeń (CST) wynosi: dla 2G - poniżej 5; dla 4G/LTE/WiFi - poniżej 2.
- 5.5. Minimalny oferowany poziom jakości usługi połączeń głosowych w telefonii stacjonarnej wyrażony wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score, wskaźnik jakości transmisji głosu) mierzonym metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality, metoda badania jakości usług głosowych) wynosi 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.
- 5.6. Minimalny oferowany poziom jakości Mobilnego Internetu wynosi 8 kb/s w kierunku do Ciebie oraz 8 kb/s w kierunku od Ciebie (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych). Wskaźnik opóźnienia transmisji pakietów danych (RTT - Round Trip Time) wynosi: dla 2G - mniej niż 500; dla 4G/LTE i 5G - mniej niż 60. Wskaźnik zmienności opóźnienia transmisji pakietów danych (IPDV (jitter) wynosi jitter < 100. Wskaźnik utraty pakietów danych jest mniejszy niż 2%.
- 5.7. Szacunkowa prędkość maksymalna to prędkość transmisji danych w Mobilnym Internecie, która jest możliwa do osiągnięcia w przypadku braku lub znacznego ograniczenia ruchu internetowego innych użytkowników Sieci w tej samej lokalizacji, korzystających z tych samych zasobów radiowych. Wymiary tej prędkości, dla pobierania i wysyłania, podane są w dwóch następujących ustępach.
- 5.8. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy braku ruchu internetowego innych użytkowników wynoszą (pobieranie / wysyłanie): dla 5G Bardziej - 1 100 Mb/s / 100 Mb/s; dla 4G(LTE) i 5G - 650 Mb/s / 50 Mb/s; dla 2G - 237 kb/s / 120 kb/s.
- 5.9. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych, przy znacznym ograniczeniu ruchu internetowego innych użytkowników wynoszą (pobieranie / wysyłanie): dla 5G Bardziej - 400 Mb/s / 60 Mb/s; 4G(LTE) i 5G - 200 Mb/s / 32 Mb/s; dla 2G - 150 kb/s / 80 kb/s.
- 5.10. Metoda pomiaru dla Mobilnego Internetu: pomiary wykonywane poprzez tzw. drive test (pomiar w ruchu z wykorzystaniem mobilnych sond pomiarowych) oraz dane z systemów teleinformatycznych T-Mobile.
- 5.11. Dla Stacjonarnego Internetu wyróżnia się prędkość minimalną, prędkość maksymalną i prędkość zwykle dostępną.
- 5.12. Prędkość minimalna to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, co do której T-Mobile gwarantuje, że nie będzie ona faktycznie przekroczona w dół znacząco i trwale, ani znacząco i regularnie - w ramach danej Umowy lub danej opcji usługi. Gwarancja ta jednak nie dotyczy przypadku przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych.
- 5.13. Prędkość maksymalna to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, która jest potencjalnie dostępna, i z której skorzystanie jest możliwe przynajmniej raz w ciągu doby.
- 5.14. Prędkość zwykle dostępna, to prędkość transmisji danych w Stacjonarnym Internecie, która jest do dyspozycji użytkownika końcowego przez 70% doby.
- 5.15. Właściwe dla Twojego Stacjonarnego Internetu prędkości (maksymalną, minimalną i zwykle dostępną) są w Podsumowaniu Umowy. Ich wymiary zależą od wybranej przez Ciebie opcji Usług i parametrów technicznych sieci dostępowej, w oparciu o którą T-Mobile świadczy Usługi.
- 5.16. Metoda pomiaru dla Stacjonarnego Internetu polega na cyklicznych pomiarach wykonywanych przy wykorzystaniu Certyfikowanego Mechanizmu Monitorowania Jakości Prezesa UKE. Poniższe dane dotyczące prędkości podane są w standardzie SI tzn. 1 Mb/s = 1 000 kb/s. Możesz prawidłowo zmierzyć prędkość Stacjonarnego Internetu korzystając z certyfikowanej przez regulatora polskiego rynku telekomunikacyjnego aplikacji udostępnionej na stronie internetowej (na dzień zawarcia Umowy: <https://pro.speedtest.pl>).
- 5.17. W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej ORANGE POLSKA SA lub sieci dostępowej ŚWIĄTŁOWÓD INWESTYCJE Sp. z o.o., prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie

Internet – Światłowod do 300 Mb/s	300 Mb/s	50 Mb/s	100 Mb/s	10 Mb/s	250 Mb/s	45 Mb/s
Internet – Światłowod do 600 Mb/s	600 Mb/s	100 Mb/s	150 Mb/s	20 Mb/s	500 Mb/s	90 Mb/s
Internet – Światłowod do 900 Mb/s	900 Mb/s	300 Mb/s	200 Mb/s	60 Mb/s	800 Mb/s	250 Mb/s

5.18 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej FIBERHOST SA, prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowod do 300 Mb/s	300 Mb/s	300 Mb/s	90 Mb/s	90 Mb/s	210 Mb/s	210 Mb/s
Internet – Światłowod do 600 Mb/s	600 Mb/s	600 Mb/s	180 Mb/s	180 Mb/s	420 Mb/s	420 Mb/s
Internet – Światłowod do 900 Mb/s	900 Mb/s	900 Mb/s	270 Mb/s	270 Mb/s	630 Mb/s	630 Mb/s

5.19 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej NEXERA Sp. z o. o., prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowod do 300 Mb/s	300 Mb/s	150 Mb/s	105 Mb/s	52 Mb/s	240 Mb/s	120 Mb/s
Internet – Światłowod do 600 Mb/s	600 Mb/s	300 Mb/s	210 Mb/s	105 Mb/s	480 Mb/s	240 Mb/s
Internet – Światłowod do 900 Mb/s	900 Mb/s	450 Mb/s	315 Mb/s	157 Mb/s	720 Mb/s	360 Mb/s

5.20 W przypadku świadczenia Usług z wykorzystaniem sieci dostępowej POLSKI ŚWIATŁOWÓD OTWARTY Sp. z o. o., prędkości są następujące:

Opcja Usług	Prędkość maksymalna - pobieranie	Prędkość maksymalna - wysyłanie	Prędkość minimalna - pobieranie	Prędkość minimalna - wysyłanie	Prędkość zwykle dostępna - pobieranie	Prędkość zwykle dostępna - wysyłanie
Internet – Światłowod do 300 Mb/s	300 Mb/s	300 Mb/s	120 Mb/s	120 Mb/s	240 Mb/s	240 Mb/s
Internet – Światłowod do 600 Mb/s	600 Mb/s	600 Mb/s	250 Mb/s	250 Mb/s	500 Mb/s	500 Mb/s
Internet – Światłowod do 900 Mb/s	900 Mb/s	900 Mb/s	300 Mb/s	300 Mb/s	700 Mb/s	700 Mb/s

5.21 Prędkość deklarowana to prędkość transmisji danych w Internecie używana przez T-Mobile w komunikatach o charakterze handlowym. Komunikaty o charakterze handlowym mogą być zawarte w szczególności w reklamach telewizyjnych, internetowych lub radiowych.

5.22 Prędkość deklarowana dla Stacjonarnego Internetu w komunikatach handlowych przez T-Mobile jako jedna wartość (np. w nazwie opcji Usług) oznacza następujące wartości prędkości maksymalnej dla tej opcji:

Prędkość deklarowana jako jedna wartość	Sieć dostępowa ORANGE POLSKA SA lub ŚWIATŁOWÓD INWESTYCJE Sp. z o.o. prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie	Sieć dostępowa FIBERHOST SA prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie	Sieć dostępowa NEXERA Sp. z o. o prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie	Sieć dostępowa POLSKI ŚWIATŁOWÓD OTWARTY Sp. z o. o. prędkość maksymalna pobieranie / wysyłanie
300 Mb/s	300 Mb/s / 50 Mb/s	300 Mb/s / 300 Mb/s	300 Mb/s / 100 Mb/s	300 Mb/s / 300 Mb/s
600 Mb/s	600 Mb/s / 100 Mb/s	600 Mb/s / 600 Mb/s	600 Mb/s / 100 Mb/s	600 Mb/s / 600 Mb/s
900 Mb/s	900 Mb/s / 300 Mb/s	900 Mb/s / 900 Mb/s	900 Mb/s / 100 Mb/s	900 Mb/s / 900 Mb/s

- 5.23 Treść i forma publikacji: informacje o poziomach jakości Usług znajdziesz w niniejszym dokumencie a także na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)
- 5.24 W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanych. Znaczne negatywne odstępstwo może wywołać skutek w postaci utrudnienia albo uniemożliwienia korzystania z niektórych treści, aplikacji, usług dostępnych w Internecie lub Usług Telewizyjnych (patrz też do ppkt 5.39 niżej). Tego rodzaju odstępstwo związane jest zazwyczaj z pogorszeniem wskaźników z ppkt 5.40.2 – ppkt 5.40.4 niżej.
- 5.25 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.
- 5.26 W przypadku Mobilnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
- 5.26.1. dostęp w danym momencie do technologii najbardziej zaawansowanej (spośród dostępnych w ramach Umowy),
- 5.26.2. ustawienia Karty SIM i jej zdolność do korzystania z najbardziej zaawansowanej, dostępnej w ramach Umowy, technologii transmisji danych,
- 5.26.3. czynniki wskazane w ppkt 5.29 niżej.
- 5.27 W przypadku Stacjonarnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
- 5.27.1. sposób połączenia urządzenia końcowego z routerem – połączenie (interfejs) przewodowe czy bezprzewodowe (WiFi); przez jeden interfejs czy przez większą ich liczbę,
- 5.27.2. w przypadku korzystania z interfejsu przewodowego - typ zastosowanej karty sieciowej Ethernet w urządzeniu końcowym lub rodzaj kabla, użytego przez Ciebie, doprowadzającego Internet na odcinku znajdującym się bezpośrednio przed urządzeniem końcowym (kabel inny niż dostarczony przez T Mobile może obniżyć prędkość transmisji danych),
- 5.27.3. w przypadku korzystania z interfejsu bezprzewodowego (WiFi) - odległość pomiędzy routerem a urządzeniem końcowym, występujące pomiędzy urządzeniami przeszkody (materialne lub zakłócenia elektromagnetyczne), liczba anten urządzenia końcowego, zysk mocy promieniowania tych anten, technologia sterowania kierunkiem propagacji sygnału używana przez to urządzenie,
- 5.27.4. typ przyłącza abonenckiego (zależny od decyzji Ciebie lub obiektywnych okoliczności w danej lokalizacji),
- 5.27.5. czynniki wskazane w ppkt 5.29 niżej.
- 5.28 Pomiarów prędkości Stacjonarnego Internetu należy dokonać na urządzeniu końcowym z użyciem interfejsów przewodowych (nie na WiFi) stosując certyfikowany przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej mechanizm monitorowania Internetu.
- 5.29 W przypadku Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu do wspomnianych okoliczności wpływających na prędkość transmisji danych uzyskiwaną na urządzeniu końcowym należą:
- 5.29.1. lokalizacja i wydajność docelowego serwera (przykładowo, wybrana strona internetowa lub serwis mogą posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia)
- 5.29.2. treści przeglądane w czasie pomiaru; ograniczenia w zakresie dostępności wprowadzane przez inne podmioty (np. dostawców treści, innych operatorów); usługi z jakich korzystasz,
- 5.29.3. używane przez Ciebie urządzenie - jego stopień zaawansowania technicznego (w tym parametry procesora i pamięci, obsługiwane przez nie technologie), jego ustawienia, obciążenie (w tym aktywność usług/aplikacji/funkcji lub innych spowalniających funkcjonalności w tle), aktualnie zainstalowane na nim oprogramowanie,
- 5.29.4. wystąpienie znacznego natężenia ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników Sieci;
- 5.29.5. współdzielenie dostępu do Internetu przez dwa lub więcej urządzeń.
- 5.30 W przypadku istotnych i stałych lub istotnych i regularnie powtarzających się naruszeń przewidzianego w Umowie standardu jakości Mobilnego lub Stacjonarnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym - a po wyczerpaniu tej drogi - (b) przed właściwym sądem powszechnym. Gdy jesteś Konsumentem możesz, po wyczerpaniu wspomnianej drogi, o ile T-Mobile się zgodzi, dochodzić ich także pozasądowo w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 5.31 W przypadku znaczących, stałych lub częstych naruszeń określonego w Umowie standardu Usług Telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Mobilnego i Stacjonarnego Internetu, przysługuje Ci prawo dochodzenia roszczeń: (a) w postępowaniu reklamacyjnym – a po jej wyczerpaniu – (b) przed właściwym sądem powszechnym. Gdy jesteś Konsumentem, po zamknięciu postępowania reklamacyjnego masz prawo w opisanej sytuacji także: (a) o ile T-Mobile się zgodzi, dochodzić swych roszczeń pozasądowo w postępowaniu prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub (b) wypowiedzieć umowę z winy T-Mobile bez odszkodowania za je przedterminowe zerwanie.
- 5.32 T-Mobile stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, których celem jest wspieranie efektywnego jej wykorzystania i optymalizacja ogólnej jakości usług telekomunikacyjnych świadczonych z wykorzystaniem Sieci wszystkim jego abonentom, w tym Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu. Środki te zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności udostępnionego łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia usług telekomunikacyjnych w Sieci przez T Mobile wszystkim jego abonentom. Środki zarządzania ruchem w Sieci są niedyskryminacyjne i opierają się o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług w zakresie określonych kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie na prywatność użytkowników końcowych, w tym ochronę ich danych osobowych. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja. Priorytetyzacja polega na udzieleniu pierwszeństwa określonej/ym kategorii/om ruchu w Sieci względem innej/ych kategorii ruchu. Pierwszeństwo udzielane jest tej kategorii ruchu, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Kategoriami ruchu są np. połączenia głosowe, usługi mobilne, usługi stacjonarne, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Skutkiem stosowania tego narzędzia może być m.in. pogorszenie poziomu świadczenia usług/i w zakresie kategorii ruchu położonych/ej niżej w hierarchii priorytetyzacji - odczuwane przez użytkowników końcowych przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Pogorszenie nie naruszy jednak postanowień Umowy, ani innych umów z T Mobile, w tym dotyczących jakości usług. Dzięki stosowaniu tego środka T-Mobile utrzymuje zagwarantowaną umowami jakość wszystkich swoich usług.
- 5.33 T-Mobile stosuje ponadto środki zarządzania ruchem, wykraczające ponad środki opisane w poprzednim ustępie, gdy jest to konieczne i jedynie tak długo jak jest to konieczne, aby:
- 5.33.1. zapewnić zgodność z dotyczącymi go przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
- 5.33.2. utrzymać bezpieczeństwo i integralność sieci, usług świadczonych za jej pośrednictwem oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych użytkowników, co może być realizowane zarówno przez zapobieganie jak i przeciwdziałanie np. w drodze: (a) eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych lub (b) przerywania lub ograniczania świadczenia usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci, usług lub urządzeń końcowych lub
- 5.33.3. zapobiec groźącym przeciążeniom sieci lub złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo).
- 5.34 Środki, o których mowa w ppkt 5.33.2 i ppkt 5.33.3 wyżej są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia. Ograniczenie, o którym mowa w ppkt 5.33.2 wyżej, może przyjąć np. formę zredukowania szacunkowej prędkości maksymalnej dla Mobilnego Internetu i prędkości maksymalnej, zwykle dostępnej i minimalnej dla Stacjonarnego Internetu, dla wysyłania i odbierania we wszystkich technologiach w taki sposób, że nie będzie ona wyższa niż 16 kb/s. Takie ograniczenie działa do końca Cyklu, w którym je zastosowano. Jednak, może być ono ponownie stosowane przez T Mobile w przypadku ponawiania się przesłanek uprawniających T-Mobile do jego użycia. Środki zarządzania ruchem z ppkt 5.33.2 i ppkt 5.33.3 wyżej T-Mobile stosuje aby należycie świadczyć usług telekomunikacyjnych w Sieci wszystkim jego abonentom.
- 5.35 Środki z ppkt 5.33 wyżej mogą m.in. obniżać jakość Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu, ale bez naruszenia Umowy.
- 5.36 T-Mobile stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, których celem jest m.in. zapobieganie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ich ramach dokonuje m.in. następujących działań. T-Mobile analizuje dopuszczalne prawem informacje dotyczące ruchu w Sieci, w szczególności wynikające z dokonywanych w niej pomiarów, stosowanych w niej rozwiązań organizacyjnych, w tym dane o wpływie środków zarządzania ruchem w Sieci na jakość usług, bezpieczeństwo i integralność Sieci,

świadczonych z jej wykorzystaniem usług i telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, jak również informacje dotyczące osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza i przeciążeń Sieci. T-Mobile analizuje także analogiczne i pokrewne informacje pozyskane zgodnie z prawem z zewnątrz dotyczące m.in. innych sieci telekomunikacyjnych. Wśród analizowanych informacji znajdują się informacje o zagrożeniach sieci. Te ostatnie T-Mobile otrzymuje m.in. od zespołów CERT (zespołów do spraw bezpieczeństwa komputerowego) i ENISA (Europejskiej Agencji ds. Bezpieczeństwa Sieci i Informacji). Stosowanie tych procedur wpływa na optymalizację jakości usług świadczonych przez T-Mobile wszystkim jego abonentom i prawidłowe wykonanie umów z nimi, a w szczególności na ograniczenie wahań jakości usług. Niezależnie od powyższego, T-Mobile może podejmować działania mające na celu usunięcie lub unieszkodliwienie zagrożeń bezpieczeństwa aplikacji, co do których wystąpienia uzyskał on informacje ze źródeł zewnętrznych, w szczególności od wskazanych wyżej zespołów.

- 5.37 Pakiet danych (limit ilości danych), jeśli Umowa go przewiduje, pozwala na korzystanie z Mobilnego Internetu do wysokości limitu danych określonego rozmiarami tego pakietu. Korzystanie z tej usługi oznacza m.in. korzystanie z dostępnych tam treści, aplikacji i usług. Pakiety danych aktywowane są, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na Twoje żądanie.
- 5.38 Po wykorzystaniu całego pakietu danych, w zależności od warunków Umowy, automatycznie lub na Twoje żądanie:
- 5.38.1. następuje blokada usługi Mobilnego Internetu (brak możliwości korzystania z tej usługi),
- 5.38.2. następuje ograniczenie prędkości Mobilnego Internetu do poziomu określonego w Umowie; ograniczenie to, w zależności od jego zakresu, może umożliwiać jedynie korzystanie z podstawowych usług takich jak np. dostęp do poczty elektronicznej lub przeglądanie stron internetowych lub utrudniać albo uniemożliwiać korzystanie z usług bardziej zaawansowanych, albo
- 5.38.3. następuje naliczanie dodatkowych opłat za Mobilny Internet.
- 5.39 Prędkość transmisji danych w ramach Mobilnego Internetu i Stacjonarnego Internetu wpływa na korzystanie z treści, aplikacji i usług, w tym Usług Telewizyjnych, w następujący sposób:
- 5.39.1. dostęp do treści może być uzależniony od prędkości transmisji danych np. transmisja w czasie rzeczywistym, gry sieciowe w czasie rzeczywistym, dostęp do zasobów sieciowych;
- 5.39.2. korzystanie z aplikacji może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. aplikacje wymagające szybkiego przesyłu danych (aplikacje bankowe, aplikacje wykorzystujące strumieniowanie wideo - videostreaming);
- 5.39.3. korzystanie z usług może wymagać odpowiedniej prędkości transmisji danych np. usługi wykorzystujące strumieniowanie wideo (videostreaming) w czasie rzeczywistym lub gry sieciowe.
- 5.40 Na korzystanie z usługi dostępu do Internetu mogą mieć wpływ także inne czynniki i wskaźniki jakości np.:
- 5.40.1. zasięg Sieci mobilnej na terenie Polski, technologia transmisji danych, wykorzystywane urządzenie, dostępność danej technologii na danym terenie oraz usługi aktywne dla danej Karty SIM;
- 5.40.2. wskaźnik opóźnienia poprzez wpływ na czas odpowiedzi Sieci na Twoje działania (np. czas reakcji po kliknięciu na link strony internetowej lub przycisk w aplikacji internetowej), co oznacza, że wskaźnik ten wpływa na interaktywność postrzeganą przez Ciebie (np. czas otwierania strony internetowej).
- 5.40.3. wskaźnik wahań opóźnienia poprzez brak odczuwalnego dla Ciebie wpływu przy transmisji danych; możliwy wpływ na jakość połączeń głosowych (np. w komunikatorach internetowych)
- 5.40.4. wskaźnik przepustowości i utraty pakietów poprzez odczuwalny wpływ na czas otwierania stron internetowych, ładowania materiałów video, pobierania plików, jakość połączeń;
- 5.40.5. 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)).
- 5.41 T-Mobile będzie informować Ciebie o usługach specjalistycznych świadczonych w ramach Mobilnego Internetu lub Stacjonarnego Internetu oraz o wpływie usług specjalistycznych na odpowiednią wskazaną usługę dostępu do Internetu. W przypadku świadczenia takich usług informacje te będą zawarte w Regulaminie. Usługi specjalistyczne mogą, przykładowo, polegać na monitorowaniu przez lekarza/jednostkę opieki zdrowotnej określonego parametru pozwalającego ocenić stan zdrowia pacjenta.
- 5.42 T-Mobile udostępni Ci Roaming w Strefie Roamingowej 1A na warunkach niegorszych (np. co do jakości), niż w kraju. Obowiązuje to, gdy (a) sieć operatora zagranicznego (z takiego Roamingu) ma tę samą generację sieci łączności ruchomej, co Sieć i (b) są w niej dostępne te same, co w Sieci, technologie i inne warunki. Może się więc zdarzyć, że w tej strefie usługi będą gorsze niż w kraju. Wpływ na warunki dostarczania Mobilnego Internetu w tej strefie mogą mieć np.: (a) konfiguracja i pojemność sieci operatora zagranicznego lub (b) odległość jego sieci od Polski. Od czynników tych zależy wartość opóźnienia i szacunkowa prędkość maksymalna. Wpływ na warunki dostarczania połączeń głosowych w tej strefie może mieć zasięg technologii 4G (LTE) w sieci operatora zagranicznego. W przypadku braku tej technologii lub braku jej zasięgu nie będą działać: usługa VoLTE, połączenia w jakości HD Voice+ lub jakości HD Voice. Ponadto, przy opuszczaniu zasięgu 4G (LTE) w sieci takiego operatora połączenie w ramach usługi VoLTE może zostać zerwane. Aktualne informacje o jakości usług w Strefie Roamingowej 1A są na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
- 5.43 O ile nie wystąpią wspomniane w poprzednim podpunkcie czynniki zdejmujące odpowiedzialność z T-Mobile, odpowiada on za wystąpienie negatywnych różnic pomiędzy usługami dostarczonymi w kraju a dostarczonymi w Strefie Roamingowej 1A. W takim przypadku masz uprawnienia z pkt 5.30 i pkt 5.31 wyżej.
- 5.44 Postanowienia poprzednich dwóch podpunktów nie wyłączają odpowiedzialności T-Mobile za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie usług innych niż dostarczane w Strefie Roamingowej 1A.
- 5.45 T-Mobile dostarcza Usługi Telewizyjne w Sieci w formacie cyfrowym, w technologii strumieniowego przesyłania wideo. Do prawidłowego działania Usług Telewizyjnych wymagane jest utrzymywanie stałego połączenia ze Stacjonarnym Internetem oraz korzystanie z dedykowanego urządzenia i/lub oprogramowania.
- 5.46 Szczegóły dotyczące niniejszego pkt 5 znajdziesz na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl). Jest tam m.in. mapa zasięgu Sieci i technologii Usług Telekomunikacyjnych, aktualna lista Programów.
6. **Technologie**
- 6.1 T-Mobile dostarcza Mobilny Internet w Sieci w trzech technologiach mobilnych: 2G, 4G(LTE), 5G i 5G Bardziej. 5G (bez dopisku „Bardziej”) to technologia 5G udostępniana w Sieci w paśmie 2,1 GHz. 5G Bardziej to technologia 5G udostępniana w Sieci w paśmie 3,7-3,8 GHz. Wskazane rozróżnienie technologii 5G dotyczy tylko kwestii bezpośrednio związanych z Siecią. W pozostałym zakresie, np. ustawień Telefonu, określenie „5G” oznacza technologię 5G niezależnie od pasma. Rodzaj technologii zależy od jej dostępności na danym terenie, wykorzystywanego urządzenia, jego ustawień oraz rodzaju Karty SIM. Technologie te aktywowane są automatycznie w systemach teleinformatycznych T-Mobile i nie masz możliwości ich dezaktywacji.
- 6.2 W zasięgu 4G(LTE) w Sieci możesz korzystać z połączeń głosowych SMS-ów i MMS-ów w technologii VoLTE.
- 6.3 W zasięgu bezprzewodowej sieci WiFi możesz korzystać z połączeń głosowych SMS-ów i MMS-ów - przez transfer danych w technologii VoWiFi.
- 6.4 W technologii VoWiFi wykonywanie połączeń głosowych oraz wysyłanie i odbieranie wiadomości SMS i MMS nie zużywa posiadanego przez Ciebie zasobu danych i nie powoduje dodatkowych opłat za transmisję danych.
- 6.5 Korzystanie z VoLTE i/lub VoWiFi możliwe jest po ich aktywacji, przy spełnieniu przez Ciebie łącznie takich warunków: (a) aktywna technologia LTE, (b) użycie Karty USIM i (c) użycie modelu telefonu z oprogramowaniem udostępnionym przez T-Mobile, wspierającym VoLTE i/lub VoWiFi (lista modeli telefonów dostępna jest na stronie [www.t-mobile.pl/pl/voLTE-i-voWiFi](http://www.t-mobile.pl/pl/voLTE-i-voWiFi)). Ponadto, aby korzystać z VoWiFi musisz dodatkowo: (a) połączyć się z bezprzewodową siecią Internet za pomocą sieci WiFi oraz (b) gdy jesteś w Roamingu – także samodzielnie aktywować VoWiFi w swoim urządzeniu (zmiana w ustawieniach preferowanej sieci komórkową na WiFi lub postępuj za innymi wytycznymi T-Mobile).
- 6.6 T-Mobile aktywuje VoLTE i VoWiFi na Kartach USIM w sposób automatyczny w ciągu 72 godzin od spełnienia powyższych warunków. Otrzymasz SMS z potwierdzeniem tej aktywacji.
- 6.7 Gdy korzystasz z połączenia głosowego w technologii VoWiFi i utracisz zasięg sieci WiFi, połączenie będzie przerwane. Na terenie Polski, jeśli telefon połączy się automatycznie z siecią LTE, połączenie to będzie kontynuowane.



- 6.8 Opłaty za połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w technologii VoWiFi za granicą będą naliczane jak dla usług krajowych.
- 6.9 Połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w VoLTE nie będą wyróżniane na rachunku szczegółowym, tylko prezentowane jako połączenia, SMS-y i MMS-y – krajowe. Połączenia głosowe, SMS-y i MMS-y realizowane w VoWiFi będą wyróżniane na Rachunku Szczegółowym ikoną graficzną połączenia VoWiFi.
- 6.10 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za jakość połączeń ani poprawności działania technologii VoWiFi wykonywanych przy użyciu bezprzewodowej sieci WiFi innej niż T-Mobile.
- 6.11 Wykonywanie połączeń z numerami alarmowymi w VoWiFi nie jest możliwe. Połączenia na numery alarmowe są dostępne, gdy masz zasięg Sieci T-Mobile.
- 6.12 Orientacyjna mapa zasięgu Sieci i dostępnych w ramach Umowy technologii oraz inne informacje tego dotyczące (w tym o standardach technologii) dostępne są na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)

## 7. Twoje obowiązki

- 7.1 Płacisz za Usługi zgodnie z Fakturą w terminie do 15-go dnia Cyklu (włącznie).
- 7.2 Gdy masz plastikową Kartę SIM, chronisz ją przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą.
- 7.3 Gdy masz Kartę eSIM, chronisz do chwili zainstalowania treść instrukcji jej instalacji przed dostaniem się jej w ręce kogoś innego.
- 7.4 Musisz od razu informować T-Mobile o (a) niepożądanych zdarzeniach z dwóch poprzednich podpunktów oraz (b) utracie możliwości korzystania z Karty eSIM (np. na skutek utraty/ uszkodzenia/ a urządzenia z taką kartą lub usunięcie aktywnej Karty eSIM z niego). W ciągu 7 dni od tego powiadomienia musisz wystąpić do T-Mobile o wydanie/udostępnienie nowej Karty SIM w miejsce dotychczasowej chyba, że odzyskasz działającą Kartę SIM i zgłosisz to T-Mobile.
- 7.5 Gdy chcesz naprawić urządzenie z Kartą eSIM, musisz przed oddaniem go do naprawy wyjąć i zachować plastikową Kartę SIM lub odinstalować wszystkie Karty eSIM. Jeśli miałeś Kartę eSIM, a w trakcie naprawy chcesz korzystać z Usług Telekomunikacyjnych na innym urządzeniu, musisz wymienić dotychczasową kartę na nową.
- 7.6 Ponosisz wyłączną odpowiedzialność za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie Karty SIM, chyba że skutki te powstały po powiadomieniu T-Mobile zgodnie z ppkt 7.4 wyżej. To samo dotyczy skutków znajomości przez nie kodu PIN, kodu PUK, Hasła, kodu BOA, instrukcji instalacji Karty eSIM, hasła do niej lub innych tego typu danych.
- 7.7 Musisz używać w Sieci wyłącznie telekomunikacyjnych urządzeń końcowych spełniających wymagania Sieci, w szczególności posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.
- 7.8 W przypadku zmiany adresu lub siedziby, adresu do korespondencji, nazwy (firmy), nazwiska lub numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a także zaprzestania prowadzenia działalności gospodarczej, musisz niezwłocznie powiadomić o tym T-Mobile. Jeśli T-Mobile tego zażąda, w terminie 7 dni musisz przedstawić dokumenty potwierdzające powyższe zmiany. Możesz to zrobić w formie pisemnej, dokumentowej, albo w formie elektronicznej, na formularzu ze strony [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl). Gdy zaniedbasz którykolwiek z tych obowiązków, T-Mobile może zawiesić świadczenie Usług. T-Mobile musi jednak wcześniej wysłać do Ciebie informację SMS-em, pocztą elektroniczną, listem lub uprzedzić Cię w inny sposób, a zaprzestanie to może nastąpić dopiero po upływie 7 dni od wysłania wspomnianej informacji i tylko do czasu wykonania przez Ciebie tego obowiązku. T-Mobile kieruje korespondencją do Ciebie na ostatni, wskazany przez Ciebie adres.
- 7.9 Jeśli nie jesteś osobą fizyczną, w przypadku otwarcia likwidacji lub wszczęcia w stosunku do Ciebie postępowania upadłościowego, naprawczego lub egzekucyjnego, masz obowiązek w terminie 14 dni powiadomić o tym T-Mobile.

## 8. Obowiązki i odpowiedzialność T-Mobile. Należne Ci odszkodowanie

- 8.1 T-Mobile ma obowiązek świadczyć należycie Usługi.
- 8.2 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało ze zdarzenia o charakterze siły wyższej.
- 8.3 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność Usług Telekomunikacyjnych wynikającą z postępowania się przez Ciebie urządzeniem (a) niezgodnym ze standardami ETSI, (b) niespełniającym parametrów wymaganych do skorzystania z tych usług, lub (c) nieposiadającym wymaganego w Polsce świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
- 8.4 T-Mobile nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, kiedy dane te opuszczają jego Sieć.
- 8.5 T-Mobile nie odpowiada za treść i formę Programu, ani poszczególnych jego elementów.
- 8.6 Za każdy dzień przekroczenia z winy T-Mobile określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, należy Ci się odszkodowanie w wysokości 1/30 Abonamentu, a w przypadku Usług Telewizyjnych – 1/30 Opłaty TV.
- 8.7 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo odszkodowanie wynosi 1/15 średniej opłaty miesięcznej z Umowy. Odszkodowanie nie przysługuje, gdy łączny czas przerw w Cyklu był mniejszy niż 36 godzin. Wskazana średnia opłata miesięczna liczona jest według należności z Umowy z ostatnich trzech Cykli przed dniem zaistnienia przerwy, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy. Gdy do dnia zaistnienia przerwy, zostały wystawione dwie Faktury, średnią opłatę miesięczną liczy się na podstawie należności z tych Faktur. Gdy do dnia przerwy została wystawiona tylko jedna Faktura, ujęte na niej należności z Umowy stanowią podstawę obliczenia tego odszkodowania. Gdy do dnia przerwy nie została wystawiona Faktura, podstawą wyliczeń jest wysokość Abonamentu, a w przypadku Usług Telewizyjnych - Opłaty TV. Niezależnie od tego odszkodowania, gdy zapłaciłeś Abonament (w przypadku Usług Telewizyjnych - Opłatę TV) i obejmuje on/ona okres, w którym wystąpiła przerwa podlegająca odszkodowaniu, należy Ci się zwrot 1/30 jego (jej) wysokości za każdy dzień takiej przerwy.
- 8.8 Zasady wskazane w poprzednim podpunkcie mają odpowiednie zastosowanie też do nienależytego świadczenia Usług.
- 8.9 Gdy T-Mobile odpowiednio nie zareaguje na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, należy Ci się odszkodowanie w wysokości 1/15 Abonamentu (w przypadku Usług Telewizyjnych – 1/15 Opłaty TV) za każdy przypadek braku odpowiedniej reakcji oraz 1/30 Abonamentu (w przypadku Usług Telewizyjnych – 1/30 Opłaty TV) za każdy dzień zwłoki w takiej reakcji.
- 8.10 Gdy nie zostanie zachowany termin na przeniesienie Numeru Telefonu do nowego dostawcy, przysługuje Ci od T-Mobile jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według Faktur z ostatnich trzech Cykli. Odszkodowanie to nie przysługuje, jeśli brak możliwości przeniesienia Numeru Telefonu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu zarządzanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (tzw. systemu PLI CBD). Kwotę wskazanego odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni opóźnienia, które upłynęły do dnia przeniesienia Numeru Telefonu do nowego dostawcy.
- 8.11 W przypadku przeniesienia numeru do T-Mobile, bez Twojej zgody, przysługuje Ci z tego tytułu jednorazowe odszkodowanie. Wynosi ono 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 Twojej zgody na aktywację numeru w T-Mobile. Średnia opłata miesięczna liczona jest według faktur dotychczasowego dostawcy usług z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych a w przypadku usług przedpłaconej w wysokości sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy.
- 8.12 W przypadku nieudanej zmiany dostawcy usługi Internetu (z T-Mobile na kogoś innego) z zachowaniem ciągłości jej świadczenia przysługuje Ci następujące odszkodowanie. Należy Ci się ono, gdy nie doszło do zmiany z przyczyn leżących po stronie T-Mobile. Jest to odszkodowanie jednorazowe, liczone za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi Telekomunikacyjne, według Faktur z ostatnich trzech Cykli. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, w którym miała być dokonana aktywacja wskazanej usługi u jej nowego dostawcy, do dnia jej faktycznej aktywacji u tego dostawcy.

## 9. Opłaty

- 9.1 Musisz terminowo płacić za Usługi. Termin płatności znajdziesz na Fakturze.
- 9.2 W przypadku Roamingu dane niezbędne do wystawienia Faktury, a w szczególności wykaz zarejestrowanych połączeń T-Mobile otrzymuje od operatora zagranicznego. Może on się spóźnić i wtedy T-Mobile uwzględni te opłaty na najbliższej Fakturze.
- 9.3 Abonament (w przypadku Usług Telewizyjnych - Opłatę TV) płacisz za Cykl z góry. Z dołu płacisz go tylko w dwóch przypadkach: (a) za pierwszy cykl oraz (b) gdy w chwili wystawiania Faktury wszystkie Usługi są zawieszane.

- 9.4 Abonament (w przypadku Usług Telewizyjnych - Opłata TV) jest naliczany/a proporcjonalnie do czasu, w którym T-Mobile pozostawał w gotowości do świadczenia Usług.
- 9.5 Gdy spóźnisz się z opłaceniem Faktury w całości lub w części, T-Mobile może dochodzić odsetek ustawowych od zaległej płatności. Może on je naliczyć poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury. Na żądanie T-Mobile musisz zapłacić te odsetki. Mogą być one wykazane na Fakturze lub innym dokumencie.
- 9.6 Gdy opłacisz tylko część Faktury obejmującej więcej niż jedną umowę i nie wskażesz, czego wpłata dotyczy, Twoje opóźnienie będzie dotyczyć każdej z tych umów.
- 9.7 Jeśli masz w T-Mobile kilka długów i wskażesz przy płatności, który z tych długów chcesz spłacić, T-Mobile zaliczy taką wpłatę na poczet długu tak wskazanego. Jednak, gdy posiadasz w momencie takiego wskazania starsze długi niż ten wskazany, T-Mobile może zaliczyć wpłatę na poczet najstarszego. W przypadku kiedy masz wobec T-Mobile kilka długów i nie wskażesz przy dokonywaniu płatności, którego długu dotyczy wpłata, T-Mobile może zaliczyć taką wpłatę na poczet 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.
- 9.8 Jeśli wpłacona kwota odpowiada dokładnie konkretnej Fakturze/fakturom lub naliczonej opłacie/tom, a nie wskażałeś za co płacisz, T-Mobile uzna jej wysokość za wskazanie tytułu wpłaty.
- 9.9 T-Mobile może uwzględnić na bieżącej Fakturze nienaliczone opłaty za Usługi z poprzednich Cykli.

## 10. Serwis. Kodeks dobrych praktyk

- 10.1 T-Mobile zapewnia Ci wsparcie po zawarciu Umowy. Udziela on informacji jej dotyczących, przyjmuje reklamacje i realizuje zlecenia dotyczące Umowy. T-Mobile udziela podstawowych informacji dotyczących Urządzenia, Sprzętu i innych urządzeń, jeśli zostały one kupione/udostępnione od/przez T-Mobile lub mają związek z korzystaniem z Usług, a także informacji o zasadach reklamacji w przypadku awarii urządzenia. Udziela on też informacji o aktualnych ofertach. Szerszą obsługę posprzedażną w zakresie korzystania z urządzenia pochodzącego do T-Mobile (tzw. Tech Desk) realizuje on odpłatnie pod numerem 708477242 (dla wszystkich abonentów) oraz \*7242 (tylko dla abonentów T-Mobile).
- 10.2 Obsługa serwisowa jest realizowana przez T-Mobile za pośrednictwem:
  - 10.2.1. Biura Obsługi Abonenta – w godzinach pracy tego biura podanych na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl), w zakresie informacji na temat warunków wykonywania Umowy oraz informacji o ofertach T-Mobile,
  - 10.2.2. Mój T-Mobile oraz automatycznego BOA – całodobowo, umożliwiając dokonywanie zmian bezpośrednio przez Ciebie,
  - 10.2.3. Sklepów (w dniach i godzinach otwarcia) oraz osób upoważnionych przez T-Mobile (w godzinach ich pracy).
- 10.3 T-Mobile będzie się z Tobą komunikować w sprawach umowy telefonicznie, SMS-ami, MMS-ami - na Twój numer kontaktowy, pocztą elektroniczną na Twój kontaktowy adres e-mail, pisemnie na adres korespondencyjny, przez Mój T-Mobile lub aplikację blokującą (jeśli masz ją na urządzeniu) lub w inny uzgodniony sposób. W przypadku uruchomienia nowych usług w trakcie wykonywania Umowy, które umożliwiają komunikowanie się, T-Mobile będzie je także wykorzystywać do tego celu.
- 10.4 Jeśli Umowa przewiduje pakiet jednostek (np. minut rozmów, danych itp.), informacja o stopniu jego wykorzystania, jest dostępna w Mój T-Mobile lub Biurze Obsługi Abonenta. T-Mobile niezwłocznie informuje Cię o wyczerpaniu takiego pakietu SMS-em na Numer Telefonu oraz w internetowym serwisie Mój T-Mobile.
- 10.5 Kodeks dobrych praktyk zawiera zasady dotyczące praktyk rynkowych. Lista kodeksów dobrych praktyk, których zasady T-Mobile przestrzega, jest zmienna w czasie, a linki do nich są na [www.t-mobile.pl/pl/kodeks-dobrych-praktyk](http://www.t-mobile.pl/pl/kodeks-dobrych-praktyk)

## 11. Reklamacje

- 11.1 Reklamacja dotyczy zwłoki T-Mobile w rozpoczęciu Usług, niewykonania lub nienależytego ich wykonania lub nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi lub usługę fakultatywnego obciążenia rachunku.
- 11.2 Składasz reklamację w ciągu 12 miesięcy od końca Cyklu, w którym zakończyła się przerwa w dostarczaniu Usług, lub od dnia ich nienależytego wykonania, lub niewykonania lub od dnia dostarczenia Faktury z błędem rozliczeniowym. T-Mobile nie rozpatruje spóźnionych reklamacji, o czym niezwłocznie powiadomiam. Dzień złożenia reklamacji to dzień otrzymania jej przez T-Mobile.
- 11.3 Reklamację możesz złożyć:
  - 11.3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty w Sklepie, albo przesyłką pocztową,
  - 11.3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Sklepie,
  - 11.3.3. z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez T-Mobile na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
- 11.4 W reklamacji musi być:
  - 11.4.1. Twoje imię i nazwisko albo nazwa (firma), adres, Numer Telefonu (którego dotyczy reklamacja), numer ewidencyjny nadany Ci przez T-Mobile, adres miejsca zakończenia Sieci (gdy Usługi są dostarczane w sieci stacjonarnej lub są to Usługi Telewizyjne), a gdy zaszła zwłoka T-Mobile w rozpoczęciu Usług - także data zawarcia Umowy i określony w niej termin ich rozpoczęcia,
  - 11.4.2. przedmiot reklamacji, reklamowany okres i okoliczności ją uzasadniające oraz to, jak T-Mobile ma na nią odpowiedzieć,
  - 11.4.3. wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa oraz numer konta lub adres do wypłaty, - jeżeli żądasz wypłaty, albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych należności,
  - 11.4.4. Twój podpis - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 11.5 Gdy reklamacja złożona ustnie albo pisemnie w Sklepie nie spełnia warunków z ppkt 11.4 wyżej, upoważniona osoba reprezentująca T-Mobile przyjmująca reklamację, niezwłocznie informuje Cię o konieczności jej uzupełnienia (o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia). T-Mobile nie rozpatrzy nieuzupełnionych reklamacji.
- 11.6 Gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ppkt 11.5 wyżej nie spełnia warunków z ppkt 11.4 wyżej, T-Mobile - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia - niezwłocznie informuje Cię: (a) o konieczności jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i jego zakres oraz (b) że jej nieuzupełnienie w tym terminie spowoduje jej nie rozpatrzenie.
- 11.7 Jeżeli w reklamacji nie ma kwoty z ppkt 11.4.3 wyżej, a Twoje żądanie jej dotyczące nie budzi wątpliwości, T-Mobile traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 11.8 Gdy złożysz reklamację osobiście w Sklepie, T-Mobile niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
- 11.9 Gdy złożysz reklamację przesyłką pocztową, telefonicznie albo elektronicznie, T-Mobile potwierdza jej przyjęcie w terminie 14 dni. T-Mobile nie robi tego, gdy udzieli odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.10 Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień jej złożenia, nazwę, adres i numer telefonu jednostki T-Mobile, która ją rozpatruje.
- 11.11 T-Mobile musi dać odpowiedź uwzględniającą lub odrzucającą reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeśli tego nie zrobi, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 11.12 Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - 11.12.1. nazwę jednostki T-Mobile rozpatrującej reklamację, dzień jej złożenia i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odrzuceniu,
  - 11.12.2. gdy przyznano odszkodowanie lub zwrot innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota ta zostanie zaliczona na przyszłe płatności, zgodnie z Twoim wnioskiem,
  - 11.12.3. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
  - 11.12.4. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego T-Mobile, z podaniem jego imienia, nazwiska i stanowiska.
- 11.13 Gdy T-Mobile odrzuci reklamację w całości lub części, odpowiedź na nią musi: (a) zawierać także uzasadnienie faktyczne i prawne oraz (b) zostać Ci doręczona przesyłką poleconą (gdy idzie na papierze).
- 11.14 T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na nią na papierze.
- 11.15 Gdy dasz zgodę w reklamacji, umówię o świadczenie usług lub odrębnym oświadczeniu, T-Mobile potwierdza przyjęcie reklamacji oraz odpowiada na nią z wykorzystaniem wskazanego przez Ciebie w tym celu (a) adresu poczty elektronicznej albo (b) innego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli jego/ich nie wskażałeś a złożyłeś reklamację elektronicznie, to T-Mobile potwierdza jej przyjęcie oraz odpowiada na nią analogicznie z wykorzystaniem użytego przez Ciebie adresu albo wspomnianego innego środka komunikacji. T-Mobile może posłużyć się wspomnianym innym środkiem, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedź na nią spełniają wymogi powyżej określone, a ich postać i forma umożliwia Ci ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

- 11.16 Gdy wysłana odpowiedź na reklamację nie została Ci doręczona, T-Mobile na Twoje żądanie niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Uzgadniasz z T-Mobile sposób, formę i postać ponownej przesyłki, przy czym, możesz żądać przesyłki polecanej, gdy reklamacja była odrzucona w całości lub części.
- 11.17 T-Mobile nie musi ponownie przekazywać Ci odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.
- 11.18 W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata za rachunek szczegółowy podlega zwrotowi.
- 11.19 Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w zakresie Umowy, możesz dochodzić swych roszczeń przed właściwym sądem powszechnym. Możesz wówczas także spróbować uzgodnić z T-Mobile wejście na drogę postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej („UKE”). Procedurę tego postępowania znajdziesz na stronie internetowej UKE, w siedzibie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE. Dodatkowo, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego w zakresie Urządzenia możesz spróbować uzgodnić z T-Mobile wejście na drogę postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów prowadzonego przez wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej. Procedurę tego postępowania znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w siedzibie tego urzędu w Warszawie, w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej (stolice województw) i na jego stronie internetowej. W przypadku Urządzenia masz także prawo do rozpoznania sprawy przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim (SPSK) przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej (procedura dostępna na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w siedzibie tego urzędu w Warszawie, w każdym Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej i na jego stronie internetowej. W każdej sprawie dotyczącej Umowy możesz też skorzystać z pomocy Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów przez zwrócenie się do Urzędu Miasta lub Starostwa Powiatowego właściwego dla Twojego miejsca zamieszkania lub pobytu.
- 11.20 Organem właściwym w sprawach skarg, wniosków i opinii w zakresie Programów jest Krajowa Rada Radiofonii i Telewizji (KRRiT). Z procedurą dotyczącą tego postępowania możesz zapoznać się na stronie internetowej KRRiT lub w siedzibie KRRiT w Warszawie.
- 11.21 Jeśli nie upłynął termin odpowiedzialności T-Mobile za niezgodność Urządzenia z umową i obowiązuje gwarancja, wybierasz przy składaniu reklamacji Urządzenia jej podstawę: niezgodność Urządzenia z Umową albo gwarancję.
- 11.22 Przez dwa lata od wydania Urządzenia T-Mobile odpowiada za jego wady na podstawie przepisów o niezgodności rzeczy sprzedanej z umową. Niezgodność ta obejmuje m.in. wady fizyczne i wady elementów cyfrowych integralnie obecnych w Urządzeniu przy zakupie. Możesz zgłosić reklamację w Sklepie i tam udostępnić Urządzenie. Możesz także rozpocząć proces reklamacyjny (a) telefonicznie (602900000) albo (b) przez e-mail na adres [boa@t-mobile.pl](mailto:boa@t-mobile.pl) – przekazując w ten sposób treść reklamacji, a następnie udostępniając Urządzenie do odbioru przez T-Mobile w sposób z nim uzgodniony. W przypadku złożenia reklamacji i udostępnienia przez Ciebie Urządzenia w Sklepie, osoba odbierająca sporządza protokół podpisywany następnie przez nią i przez Ciebie oraz przekazuje Ci pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odebrania Urządzenia. T-Mobile kieruje Urządzenie do wyspecjalizowanej jednostki organizacyjnej oceniającej zasadność reklamacji. W terminie 14 dni od złożenia reklamacji i odebrania Urządzenia przez T-Mobile udziela on odpowiedzi na nią. Jeśli złożyłeś reklamację w Sklepie, odpowiedź oczekuje w tym punkcie na papierze. Jeżeli rozpocząłeś proces reklamacyjny drogą elektroniczną, to odpowiedź na reklamację będzie dostarczona na adres, z którego przyszło Twoje zgłoszenie – chyba że uzgodnisz z T-Mobile inaczej. Jeśli rozpocząłeś proces reklamacyjny przez telefon, to odpowiedź na reklamację będzie ci dostarczona w sposób z Tobą uzgodniony (drogą elektroniczną albo na papierze). Jeżeli w zgłoszeniu reklamacyjnym podałeś adres e-mail właściwy do udzielenia odpowiedzi, zostanie ona wysłana na ten adres. T-Mobile udzieli odpowiedzi na reklamację zawsze na trwałym nośniku (papier, e-mail albo inny uzgodniony trwały nośnik). W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji T-Mobile dodatkowo kontaktuje się z Tobą (w ustalony wcześniej sposób) w tym samym wspomnianym terminie. Urządzenie podlegające reklamacji jest Ci wydawane po jej rozpatrzeniu w sposób z Tobą ustalony. Jeżeli, po spełnieniu wszystkich przesłanek ustawowych, odstąpisz od Umowy Sprzedaży na gruncie przepisów o niezgodności rzeczy sprzedanej z umową, wówczas T-Mobile zwróci Ci w ciągu 14 dni cenę Urządzenia i część wniesionych opłat za Abonament, która wynika z jego wartości i udziału w tych opłatach. T-Mobile odpowiednio też pomniejszy wymiar opłat za Abonament, które dopiero mają być wniesione do końca czasu określonego. Suma wskazanych zwrotów i pomniejszych równać się będzie cenie rynkowej Urządzenia z cennika T-Mobile z dnia zawarcia Umowy. Wskazany zwrot nastąpi w sposób z Tobą uzgodniony.
- 11.23 Gwarancję na Urządzenie, daje inny podmiot niż T-Mobile, a jej dokument (dołączony do Urządzenia) jest dostępny przed zawarciem Umowy. Nie musi on być fizycznie oddzielony od innych dokumentów dołączonych do Urządzenia. W zakresie naprawy Urządzenia i ewentualnej jego wymiany warunki gwarancji nie mogą być gorsze niż dotyczące tego zakresu zasady odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność rzeczy sprzedanej z umową. Istnienie gwarancji nie wyklucza możliwości korzystania z uprawnień wynikających z odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność Urządzenia z Umową.
- 11.24 Kupowane przez Ciebie w ramach Umowy Urządzenie ma funkcjonalności wynikające z jego konstrukcji oraz rodzaju i zakresu oprogramowania, które zostało w nim zainstalowane przed wydaniem go Tobie. Jedną z form oprogramowania mogą być aplikacje. Oprogramowanie to jest w razie potrzeby aktualizowane w zakresie systemu, zabezpieczeń oraz bezpieczeństwa. Umożliwia ono korzystanie z Urządzenia do celów, do których zwykle używa się towar tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk. Przykładowo oznacza to, że gdy Urządzenie jest smartfonem można korzystać z transmisji danych w Internecie oraz aplikacji wykorzystujących tę transmisję. Treści cyfrowe (oprogramowanie) obecne w Urządzeniu przy jego zakupie są z nim kompatybilne i interoperacyjne. Zarówno samo Urządzenie jak i zawarte w nim treści cyfrowe są wprowadzane do obrotu zgodnie z przepisami prawa, w szczególności dotyczącymi kompatybilności i interoperacyjności z sieciami i innymi urządzeniami.
12. **Zakaz nadużyć telekomunikacyjnych**
- 12.1 Zobowiązujesz się nie korzystać z usług T-Mobile z naruszeniem prawa lub postanowień umowy z nim zawartej. W szczególności zobowiązujesz się nie wykorzystywać/korzystać z usług T-Mobile:
- 12.1.1. przy pomocy telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, które zostało skradzione, nie ma homologacji, nie posiada certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami lub wywołuje zaburzenia elektromagnetyczne,
- 12.1.2. do działań skutkujących lub grożących zakłóceniami Sieci, urządzeń podłączonych do Sieci lub sieci Internet, w tym do generowania ruchu, którego celem jest zablokowanie usługi lub systemu informatycznego,
- 12.1.3. do kierowania do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych ruchu (w tym wysyłania SMS/MMS) z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, lub do udostępniania w inny sposób usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym w celu uzyskania korzyści majątkowej, przez urządzenie telekomunikacyjne realizujące funkcję zakończenia sieci stałej (lub działającej podobnie), bez zgody T-Mobile,
- 12.1.4. do tworzenia automatycznego ruchu, np. pomiędzy urządzeniami lub pomiędzy urządzeniem a użytkownikiem, bez zgody T-Mobile,
- 12.1.5. do masowego wykonywania połączeń telefonicznych w ramach wspomagania/budowania rozwiązań typu „call center”,
- 12.1.6. do generowania sztucznego ruchu w Sieci, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, lub którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń i
- 12.1.7. do wykonywania – bez zgody T-Mobile - 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.
- 12.2 Ponadto, gdy nie jesteś osobą fizyczną, zobowiązujesz się nie korzystać / wykorzystywać usług T-Mobile do: (a) generowania połączeń i wysyłania SMS-ów/MMS-ów na więcej niż 750 różnych numerów w Cyklu, (b) wysyłania SMS-ów/MMS-ów ponad próg: 750 dziennie lub ponad 10000 miesięcznie, (c) połączeń trwających dłużej niż 12 godzin, (d) do połączeń trwających powyżej 2000 minut lub wysłania 2000 wiadomości SMS/MMS - w Cyklu na numery zagraniczne, (e) wysyłania SMS-ów lub MMS-ów z niezamówioną informacją handlową, (f) wysyłania komunikatów w ramach prowadzonych lub administrowanych list subskrypcyjnych, bez zgody T-Mobile i (g) przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów, bez zgody T-Mobile.
- 12.3 Gdy złamiesz powyższy zakaz (z niniejszego punktu), T-Mobile może zażądać od Ciebie kary 1500 zł za każdą kartę SIM związaną z tym naruszeniem. Gdy umowa jest bez karty SIM, to kara ta będzie naliczana za każdy numer telefonu związany ze złamaniem zakazu, a gdy umowa nie przewiduje ani karty SIM ani takiego numeru – za każdą umowę związaną z takim naruszeniem. Gdy nie jesteś

osobą fizyczną, kara wyniesie odpowiednio 5000 zł. Karę wpłacasz w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania do jej zapłaty na to samo konto co opłaty za Usługi. Wszystko to nie wyłącza prawa T-Mobile do odszkodowania przewyższającego tę karę, jak również do innych odszkodowań i opłat z umowy.

### 13. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

- 13.1 Administratorem Twoich danych osobowych (w rozumieniu RODO) jest T-Mobile. Wyzaczył on Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz skontaktować się pod adresem: IOD@t-mobile.pl lub listownie pod adresem: T-Mobile Polska S.A. ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Inspektor ochrony danych osobowych”.
- 13.2 Przy zawieraniu Umowy T-Mobile pozyskuje Twoje dane osobowe w następującym zakresie: imię/imiona i nazwisko, numer PESEL albo nazwa, seria i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość/numer paszportu lub karty pobytu. Podanie danych oznaczonych na formularzu Umowy jako obowiązkowe jest warunkiem koniecznym do jej zawarcia lub do dokonania czynności niezbędnych przed jej zawarciem. Obowiązek zbierania przez nas tych danych wynika także z przepisów prawa.
- 13.3 Jeśli chcesz ułatwić T-Mobile kontaktowanie się z Tobą lub skorzystać z dodatkowych funkcjonalności, możesz dobrowolnie podać nam inne dane kontaktowe. Ich podanie nie jest warunkiem zawarcia z nami Umowy.
- 13.4 T-Mobile może przetwarzać Dane Transmisyjne w celach świadczenia Usług Telekomunikacyjnych, przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, a także naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, w tym dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez T-Mobile. W przypadku udzielenia zgody, Dane Transmisyjne mogą być wykorzystywane w celach marketingowych. Masz wpływ na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych poprzez wybór rodzajów Usług oraz Twoją aktywność telekomunikacyjną, a w przypadkach gdy dane przetwarzane są na podstawie zgody – przez jej wycofanie.
- 13.5 T-Mobile może przetwarzać Dane o Lokalizacji w celu wykonywania obowiązków wynikających z przepisów prawa. Jeśli wyrazisz zgodę, może on to robić także w celu świadczenia Usług wymagających przetworzenia tych danych. Niezależnie od Twojej zgody, T-Mobile może przetwarzać dane zanonimizowane.
- 13.6 T-Mobile przetwarza Twoje dane osobowe w następujących celach:
- 13.6.1. podjęcia działań przed zawarciem Umowy i w celu jej wykonania (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),
- 13.6.2. realizacji obowiązków prawnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), np. przechowywania informacji o połączeniach, rozpatrywania reklamacji, wystawiania i przechowywania faktur, zapewnienia bezpieczeństwa sieci oraz poufności komunikacji,
- 13.6.3. realizacji prawnie uzasadnionych interesów T-Mobile (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), takich jak dochodzenie ewentualnych roszczeń, odpowiedzi na Twoje pytania, skargi, wnioski, wsparcie obsługi, przygotowanie propozycji ofert i rozwiązań i
- 13.6.4. innych niż wskazane w ppkt 13.6.1 – ppkt 13.6.3 wyżej, jeśli udzieliłeś odrębnej zgody na takie przetwarzanie, np. zgody na działania marketingowe (art. 6 ust. 1 a RODO).
- 13.7 T-Mobile będzie przetwarzać Twoje dane osobowe do czasu zakończenia Umowy, do czasu wypełnienia jego prawnie uzasadnionych interesów stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez osobę, której dane dotyczą sprzeciwu wobec przetwarzania. Jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, dane przetwarzane są do momentu jej wycofania. Po upływie okresu przetwarzania dane będą nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.
- 13.8 Twoje dane mogą być przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym profilowane: (a) w celu dokonania oceny wiarygodności płatniczej przed zawarciem Umowy, (b) gdy nie płacisz za Usługi w trakcie trwania Umowy, (c) w celu wykrywania nadużyć telekomunikacyjnych z ppkt 12 wyżej, i (d) w celach marketingowych (nasze reklamy oraz reklamy podmiotów i współpracujących), o ile wyrazisz na to zgodę.
- 13.9 Odbiorcami Twoich danych osobowych mogą być: upoważnieni pracownicy i współpracownicy T-Mobile, podmioty świadczące usługi na rzecz T-Mobile, podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa, sądy, biura informacji gospodarczej i biura informacji kredytowej.
- 13.10 Z uwagi na stałą współpracę z międzynarodowymi dostawcami usług, T-Mobile może przekazywać Twoje dane osobowe poza teren Europejski Obszar Gospodarczy. T-Mobile zapewnia, że takie przekazywanie odbywać się będzie zawsze z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony i przy zastosowaniu obowiązujących środków prawnych, takich jak, np. standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską, wiążące reguły korporacyjne zatwierdzone przez właściwy organ nadzorczy.
- 13.11 Twoje dane identyfikujące mogą zostać umieszczone w spisie abonentów, który służy wyłącznie świadczeniu usługi informacji o numerach telefonów. W przypadku osoby fizycznej, spis zawiera następujące dane: (a) nazwisko, (b) imiona (c) Numer Telefonu oraz (d) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu Twojego zamieszkania, albo - w przypadku Usług Stacjonarnych – nazwę miejscowości i ulicy, w miejscu zamieszkania. Jeśli nie jesteś osobą fizyczną, zawiera on dane o: (a) firmie, (b) adresie i (c) Numerze Telefonu. Powyższe dane przetwarzane są w celu świadczenia usługi spisu przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Warunkiem zamieszczenia danych w spisach jest Twoja uprzednia zgoda, a jeśli nie jesteś osobą fizyczną - niewyrażenie sprzeciwu.
- 13.12 Jeżeli wyraziłeś zgodę na przetwarzanie danych osobowych, pamiętaj że możesz wycofać ją w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem.
- 13.13 W związku z przetwarzaniem danych osobowych przysługują Ci następujące prawa: (i) dostępu do danych osobowych, (ii) sprostowania danych osobowych, (iii) ograniczenia przetwarzania danych osobowych, (iv) przenoszenia danych osobowych, (v) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.
- 13.14 Masz także prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (w Polsce jest nim Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych) w trybie i na zasadach przewidzianych w przepisach prawa.
- 13.15 Realizujesz Twoje prawa, składając wniosek: (a) e-mailem na adres BOA@t-mobile.pl, (b) telefonicznie pod numerem 602 900 000, (c) na stronie <https://www.t-mobile.pl/logowanie>, (d) przez aplikację Mój T-Mobile, lub (e) pocztą tradycyjną na adres T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa.
- 13.16 W przypadku Usług w Roamingu zasady przetwarzania danych osobowych mogą być inne niż obowiązujące w T-Mobile.
- 13.17 T-Mobile może szczegółowo uregulować kwestie dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

## CZĘŚĆ IV CENNIK – CZĘŚĆ OGÓLNA

### ROZDZIAŁ I USŁUGI DODATKOWE

#### 1. Opłaty za usługi dodatkowe

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

Zmiana adresu świadc. Usług (kolejna w ciągu danych dwóch lat)	284 zł netto
Cesja	80 zł netto
Asysta techniczna - zestaw czynności instalatorskich realizowanych	160 zł netto

podczas jednej wizyty technika, objętych jedną ceną: - instalacja kabla i gniazdek Ethernet (dwa połączenia do 25m łącznie) - wykonanie odcinka optycznej instalacji wewnętrznej - demontaż gniazdka optycznego i montaż we wskazanym miejscu - przeniesienie i podłączenie urządzeń końcowych w innym miejscu - uruchomienie usługi dostępu do Internetu na urządzeniu	
Naprawa łącza światłowodowego uszkodzonego z winy Klienta	130 zł netto
Opłata za dojazd montera do lokalu pod adresem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (w przypadku nieudostępnienie lokalu po powtórny zamówieniu wizyty serwisowej przez Klienta)	40 zł netto

2. **Usługi objęte opłatą za Abonament**

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

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

**ROZDZIAŁ II OPŁATA ZA NIEZWRÓCENIE I USZKODZENIE SPRZĘTU**

1. **T-Mobile ma prawo żądać od Klienta poniższych opłat, gdy zająd przesłanki z poniższego podpunktu i tabeli.**

1.1 Jeśli uszkodzenie nie przekracza wartości sprzętu, poniższe nie ma zastosowania.

Opłata/tytuł	Wysokość kary umownej (podatek VAT nie ma zastosowania)
Opłata za niezwrócenie ONT w terminie	200 zł (w przypadku zwrócenia ONT po terminie opłata zostanie pomniejszona do wysokości 50 zł)
Opłata za uszkodzenie ONT z winy Klienta / utratę ONT	200 zł
Opłata za niezwrócenie Adaptera POE w terminie	81 zł netto (w przypadku zwrócenia Adaptera POE po terminie opłata zostanie pomniejszona do wysokości 50 zł)
Opłata za uszkodzenie Adaptera POE z winy Klienta / utratę Adaptera POE	81 zł
Opłata za niezwrócenie routera HOME BOX (po zakończeniu umowy)	400 zł (w przypadku zwrócenia routera HOME BOX po terminie opłata zostanie pomniejszona do wysokości 50 zł)
Opłata za uszkodzenie routera HOME BOX z winy Klienta / utratę routera HOME BOX	400 zł