

REGULAMIN ŚWIADCZENIA ABONAMENTOWYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH CROSSMOBILE POSTPAID

obowiązuje od 27 października 2025 r.

CZĘŚĆ I. WARUNKI OGÓLNE.

1. Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

- a. Dokument ten (w skrócie nazywamy go: „**Regulaminem**”) reguluje zasady świadczenia Usług przez nas, tj.: CrossMobile sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie (02-796), ul. Migdałowa 4 lok. 25, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000912787 (Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego), NIP: 1231497745, REGON: 389532824, kapitał zakładowy 30.950,00 zł, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 13055. My (CrossMobile sp. z o. o.) sami siebie będziemy nazywać w skrócie: „**Dostawcą**”, a Ciebie (Klienta) pozwolimy sobie nazywać: „**Abonentem**”.
- b. Jeżeli w Dokumentacji umownej nie wskazaliśmy innych danych do kontaktu w określonej sprawie, to w sprawach związanych z Umową kontaktuj się proszę z nami:
(1) pisemnie - na adres: CrossMobile sp. z o. o., ul. Migdałowa 4 (wejście B) 02-796 Warszawa;
(2) mailowo – na adres: bok@crossmobile.pl;
(3) telefonicznie – na numer + 48 780 250 250.
- c. Kontaktując się z nami pamiętaj proszę, że standardowo pracujemy w dni robocze. Informacje o godzinach, w których jesteśmy dostępni, uzyskasz na naszej Stronie Internetowej.

2. Gdzie są wszystkie warunki naszej Umowy?

- a. Ten dokument opisuje ogólne zasady naszej współpracy w ramach Umowy abonenckiej, właściwe dla świadczonych przez nas Usług abonamentowych (tzw. post-paid). W skrócie będziemy nazywać go „**Regulaminem**”.
- b. Pamiętaj jednak, że warunki naszej współpracy umownej określają jeszcze inne dokumenty. Otrzymałeś je od nas przed zawarciem umowy. Są to:
(1) **Umowa** – nasza Umowa abonencka;
(2) **Podsumowanie warunków Umowy** – wymagane prawem i stworzone zgodnie z jego wymogami (także co do formy) zwięzłe podsumowanie podstawowych warunków naszej Umowy;
(3) **Regulamin promocji** – dokument, w którym opisane są warunki promocji, o ile do niej przystąpiłeś;
(4) **Regulamin** – niniejszy dokument;
(5) **Cennik** – dokument opisujący stawki opłat za nasze Usługi;
(6) **Polityki, pouczenia i informacje** – to załączone do Dokumentacji umownej dodatkowe dokumenty (np. Pouczenie o prawie odstąpienia).
- c. W skrócie wszystkie te powyższe dokumenty będziemy łącznie nazywać „**Dokumentacją umowną**”. Wszystkie one określają warunki naszej Umowy i są Ci przedstawiane przed zawarciem Umowy, składając się na tzw. informacje

przedumowne. Zaakceptowane Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje przedumowne stanowią integralną część Umowy, a zmiana ich postanowień może nastąpić wyłącznie na zasadach określonych w Umowie.

- d. Dokumenty znajdujące zastosowanie do Twojej Umowy doręczamy Ci na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy. Z wzorami dokumentów, w tym aktualnym Cennikiem, określającym obowiązujące ceny i koszty usług serwisowych, możesz zapoznać się także na naszej Stronie Internetowej.

3. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

- a. **Abonament** – to stała comiesięczna opłata, którą będziesz nam płacił za Usługę;
- b. **Awaria** – to nieprawidłowość w działaniu Sieci lub udostępnionego Ci przez nas Sprzętu, wskutek której Usługa nie działa wcale albo działa wadliwie (np. spadną umówione parametry jej jakości);
- c. **BOK** – to w skrócie Biuro Obsługi Klienta, czyli jeden z naszych lokali, w których możesz nas odwiedzić i załatwić sprawy związane z Umową. Pełną listę naszych BOK znajdziesz na naszej Stronie Internetowej;
- d. **Karta eSIM** – to taka Karta SIM, która nie ma fizycznej postaci. Instalujesz ją w swoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym w postaci profilu eSIM. Stosujemy do niej odpowiednio postanowienia dotyczące tradycyjnych Kart SIM (chyba, że z Dokumentacji umownej jasno będzie wynikać co innego);
- e. **Karta SIM** – to ta wydawana Ci przez nas karta z mikroprocesorem, którą umieszczasz w swoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym (np. smartfonie) w celu odbioru Usług Mobilnych. Przypisany jest do niej przydzielony Ci przez nas numer telefoniczny;
- f. **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- g. **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuję o jej zawarcie, np. składając zamówienie) lub korzysta z naszych Usług dla celów, które nie są bezpośrednio związane z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Zasadniczo, za Konsumenta będziemy także uważać Przedsiębiorcę Jednoosobowego (chyba, że w Dokumentacji umownej wskażemy inaczej);
- h. **Operator** – to podmiot trzeci, który udostępnia sieć telekomunikacyjną, za pomocą której możesz korzystać z Usług. Jest to dostawca Sieci Mobilnej, z którym zawarliśmy umowę hurtową;
- i. **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka. Ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
- j. **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- k. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – musimy tu posłużyć się definicją ustawową. Zgodnie więc z art. 385⁵ Kodeksu cywilnego, będzie to Osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). W praktyce, na ogół Przedsiębiorcą Jednoosobowym może być Abonent prowadzący działalność na podstawie wpisu do CEIDG (choć oczywiście nie jest to

- bezwzględna reguła – pierwszeństwo ma bowiem opisana wcześniej definicja ustawowa);
- l. RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
 - m. Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem <https://www.crossmobile.pl/>;
 - n. Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;
 - o. Sieć Mobilna** – to publicznie dostępna ruchoma sieć telekomunikacyjna, w której zakończenia sieci nie mają stałej lokalizacji. Potocznie nazywa się ją czasem siecią komórkową;
 - p. Siła wyższa** – to takie wydarzenie zewnętrzne, które jest niezależne od Ciebie i od nas. Nie sposób go przewidzieć ani mu zapobiec. Przykładowo, będą to: wojny, katastrofy naturalne, czy strajki;
 - q. Sprzęt** – to należące do Ciebie lub udostępniane Ci przez nas na czas trwania Umowy urządzenia, których przeznaczeniem jest odbiór Usług. Sprzętem nie są jednak Telekomunikacyjne urządzenia końcowe (np. telefony, telewizory, tablety, komputery);
 - r. Trwały nośnik** – znowu musimy posłużyć się definicją z przepisów prawa. Otóż zgodnie z art. 2 pkt 4) Ustawy o prawach konsumenta Trwałym nośnikiem jest materiał lub narzędzie umożliwiające komuś przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci. Może to być w szczególności wiadomość e-mail lub SMS;
 - s. Umowa zawarta na odległość** – tu także musimy posłużyć się definicją z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 1) Ustawy o prawach konsumenta, jest to Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
 - t. Umowa zawarta poza lokalem** – i w tym przypadku konieczne jest odniesienie do definicji z przepisów. Zgodnie z art. 2 pkt 2) Ustawy o prawach, będzie to Umowa zawarta z Konsumentem:
 - (1) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (czyli naszym BOK),
 - (2) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Konsumenta w okolicznościach, o których mowa w punkcie (1) powyżej,
 - (3) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - (4) podczas wycieczki zorganizowanej przez Dostawcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z Konsumentami (kiedy w Dokumentacji umownej mówimy o Umowie zawartej podczas wycieczki – mamy na myśli właśnie taką Umowę),
 - (5) podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż towarów lub usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport;**
 - u. Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;
 - v. Usługa** – świadczona w systemie abonamentowym (tzw. post-paid) Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa tego rodzaju, która znajduje się w naszej ofercie, lub której dotyczy nasza Umowa;
 - w. Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będzie to Usługa Telefonii Mobilnej (z ewentualną transmisją danych) lub Usługa dostępu do Internetu Mobilnego;
 - x. Usługa dodatkowa** – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej;
 - y. Usługi Mobilne** – to publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, które świadczymy w Sieci Mobilnej i bez stałej lokalizacji (czyli nie odbierasz ich w żadnym konkretnym lokalu, ale wszędzie tam, gdzie masz dostęp do Sieci Mobilnej);
 - z. Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
 - aa. Ustawa o zwalczaniu nadużyć** - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
- 4. W jakiej formie zawiera się Umowę i składa inne oświadczenia?**
- a.** Umowę z nami standardowo zawierasz na piśmie (forma pisemna). W naszym BOK oraz na naszej Stronie Internetowej dowiesz się, czy aktualnie możliwe jest (a jeżeli tak - to w jaki sposób) zawarcie Umowy także w formie:
 - (1) Elektronicznej, czyli elektronicznie i koniecznie przy wykorzystaniu bezpiecznego podpisu elektronicznego;
 - (2) Dokumentowej, czyli elektronicznie, bez konieczności użycia bezpiecznego podpisu elektronicznego (np. mailowo lub poprzez formularz). Forma dokumentowa to też telefon – ten konkretny sposób możemy jednak udostępnić co najwyżej do zmiany warunków już zawartej Umowy.
 - b.** Jeżeli jesteś Konsumentem, to masz prawo wyboru formy zawarcia Umowy (wybierasz spośród form, jakie aktualnie oferujemy).
 - c.** Aneks do Umowy standardowo zawiera się na takich samych zasadach, co samą Umowę (chyba że Dokumentacja umowna mówi inaczej).
 - d.** Standardowo, wszystkie oświadczenia w sprawie Umowy można składać w formie (wedle własnego wyboru):
 - (1) pisemnej;
 - (2) elektronicznej, czyli koniecznie z wykorzystaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego (pamiętaj więc proszę, że sam e-mail bez takiego podpisu nie jest formą elektroniczną);

(3) dokumentowej, np. mailowo lub telefonicznie, przy posłużeniu się adresem mailowym i numerem telefonu podanym w Umowie (lub później zaktualizowanym).

Pamiętaj jednak proszę, że Dokumentacja umowna lub przepisy prawa mogą w pewnych sytuacjach wymagać konkretnej formy dla danego oświadczenia. I wtedy właśnie obowiązuje tak wymagana forma.

- e. Jeżeli oświadczenia składane będą w formie dokumentowej (np. mailem lub telefonicznie), to na Trwałym nośniku doręczymy Ci treść tak zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy. Tak samo postąpimy z Twoim oświadczeniem o związaniu się tymi warunkami.

5. Jak sprawdzamy Twoją tożsamość?

- a. Umowę możesz zawrzeć z nami osobiście albo poprzez Twojego przedstawiciela (np. pełnomocnika). To, czy taki przedstawiciel został przez Ciebie odpowiednio umocowany sprawdzamy zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego. Możemy Was poprosić o okazanie nam stosownych dokumentów, które potwierdzą to umocowanie.

- b. Przepisy prawa nakazują nam sprawdzać, czy osoba zawierająca z nami Umowę to na pewno Ty. Innymi słowy – musimy sprawdzić Twoją tożsamość. Dlatego też przed zawarciem Umowy musisz nam podać opisane niżej dane:

(1) **Jeżeli jesteś Osobą fizyczną:** Twoje imię (imiona) i nazwisko, numer PESEL (o ile go masz) albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość. Jeżeli jesteś Cudzoziemcem i nie jesteś obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – potrzebujemy numeru Twojego paszportu lub karty pobytu. Wszystko to dotyczy także osób, które Cię reprezentują, podczas gdy Ty sam nie jesteś Osobą fizyczną.

(2) **Jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną:** Twoją nazwę, numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze.

- c. Miej proszę na względzie, że jeżeli przedstawiane przez Ciebie dokumenty byłyby zniszczone albo budziłyby wątpliwości odnośnie ich autentyczności lub kompletności, to ze względów bezpieczeństwa będziemy zmuszeni odmówić Ci zawarcia Umowy.

- d. Świadczenie Ci Usług rozpoczniemy najwcześniej po potwierdzeniu opisanych wcześniej (lit. b powyżej) danych:

(1) z informacjami zawartymi we wskazanych tam dokumentach lub rejestrach (zrobimy to sami albo poprosimy inną osobę, żeby zrobiła to w naszym imieniu) *albo*

(2) zrobimy to drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE. Pamiętaj tylko proszę, że powyższe jeszcze nie znaczy, że Usługi będą Ci świadczone zaraz po dokonaniu autoryzacji. Moment uruchomienia Twojej Usług określa bowiem Umowa.

6. Czy istnieją jakieś dodatkowe wymogi do zawarcia Umowy?

- a. W niektórych sytuacjach zmuszeni być możemy do odmowy zawarcia Umowy. Po pierwsze wtedy, gdy wymagałoby od nas tego prawo albo rozstrzygnięcie organu administracji publicznej. Po drugie - jeżeli nie będzie technicznych możliwości świadczenia Ci Usług. Po trzecie – zerknij proszę

na poniższe postanowienia. Opisujemy tam nie tylko sytuacje, kiedy nie będzie możliwe zawarcie z nami Umowy, ale też przypadki, w których możemy ją zaoferować na mniej korzystnych warunkach.

- b. Możemy uzależnić zawarcie Umowy od:

(1) przedstawienia przez Ciebie dokumentów, które potwierdzą możliwość wykonania Twoich zobowiązań wynikających z Umowy;

(2) pozytywnej oceny Twojej wiarygodności płatniczej, która wynikać będzie z posiadanych przez nas danych. Ewentualnie – z danych udostępnionych nam przez biuro informacji gospodarczej.

- c. Jeżeli ocena Twojej wiarygodności płatniczej dokonana przy pomocy biura informacji gospodarczej będzie negatywna, mamy prawo:

a. odmówić Ci zawarcia Umowy (całkowicie albo tylko na warunkach promocyjnych);

b. zawrzeć z Tobą Umowę na mniej korzystnych warunkach, w tym oczekiwać od Ciebie:

– przedpłaty w wysokości (łącznie): opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej oraz sześciu Abonamentów;

– kaucji na pokrycie przyszłych zobowiązań wynikających z Umowy.

- d. Czynności opisanych wyżej (lit. b-c) dokonujemy zgodnie z właściwymi procedurami przewidzianymi prawem. Możesz o nich przeczytać w art. 298 PKE.

- e. Przedpłaty i kaucje służą temu, abyśmy mogli zaspokoić z nich nasze należności umowne, jeżeli nie zapłacisz ich w terminie. Wcześniej wezwiemy Cię jeszcze do zapłaty zaległości i wyznaczmy na to dodatkowo co najmniej 7 dni. Po upływie powyższego terminu będziemy mogli zaspokoić swoje roszczenia z wpłaconej przez Ciebie kaucji.

- f. Pamiętaj proszę, że ani przedpłata, ani kaucja zasadniczo nie pozbawiają nas pozostałych uprawnień związanych z Twoim opóźnieniem w płatnościach (np. ewentualnego prawa do Zawieszenia lub Ograniczenia świadczenia Usług czy wypowiedzenia Umowy).

- g. Jeżeli zaspokoimy nasze roszczenia z przedpłaty lub kaucji, to powinniśmy uzupełnić je do kwoty, w jakiej zapłaciłeś je pierwotnie (przy zawarciu Umowy). Musisz to zrobić w ciągu 7 dni od otrzymania od nas wezwania.

- h. Twoja kaucja i przedpłata nie przepadną po zakończeniu naszej współpracy. Oczywiście zwrócimy Ci je w pierwotnie zapłaconej wysokości – najpóźniej w przeciągu 7 dni od zakończenia obowiązywania Umowy i zaspokojenia przez Ciebie naszych roszczeń wynikających z Umowy (termin ten rozpoczyna swój bieg z datą późniejszą). Zwracana Ci kwota zostanie pomniejszona o wartość wykorzystaną przez nas na zaspokojenie zaległości (zgodnie z pkt e. powyżej).

7. Kiedy i na jakich warunkach zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi?

- a. Co do zasady zaprzestaniemy świadczenia Ci Usługi z momentem zakończenia obowiązywania naszej Umowy. W pewnych jednak sytuacjach możemy czasowo zaprzestać dostarczania Ci Usług także w trakcie jej obowiązywania. Sytuacje takie opisujemy dokładnie poniżej.

- b. Możemy ograniczyć świadczenie Ci Usługi, jeżeli opóźnisz się z zapłatą za nią. „**Ograniczenie**”, w zależności od Usługi, może polegać na zablokowaniu możliwości wykonywania połączeń

wychodzących (oprócz numerów alarmowych), wysyłania wiadomości SMS/MMS, a także korzystania z transmisji danych. Wolno nam to jednak zrobić dopiero po upływie 7 dni od uprzedzenia Cię przez nas o zamiarze dokonania Ograniczenia.

- c. Nie dokonamy Ograniczenia, jeżeli byłoby ono niewykonalne technicznie albo niezasadne ekonomicznie.
- d. „Zawieszenie” oznacza całkowite zablokowanie świadczenia Ci Usługi – możliwe jest wówczas tylko wykonywanie połączeń na numery alarmowe (a i to tylko w przypadku Usługi Telefonii Mobilnej). Możemy go dokonać, jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni liczonych od:
 - a. Ograniczenia lub
 - b. wystąpienia przyczyny braku możliwości Ograniczenia (lit. c powyżej).
Wcześniej uprzedzimy Cię jednak o zamiarze Zawieszenia i wyznaczmy dodatkowy, 3 - dniowy termin na zapłatę.
- e. Jeżeli złożyłeś reklamację dotyczącą wysokości należności za daną Usługę, to Zawieszenie Usługi nie nastąpi przed upływem 21 dni od wyczerpania przez Ciebie drogi postępowania reklamacyjnego. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których opóźnisz się w zapłacie należności, które nie są sporne.
- f. Wznowimy świadczenie Ci Usługi niezwłocznie (najpóźniej w przeciągu 3 dni) po zapłaceniu przez Ciebie zaległych należności. Wznowienie Zawieszonej Usługi może podlegać opłacie określonej w Cenniku (odpowiadającej ponoszonym kosztom takiego wznowienia).
- g. Jeżeli uporczywie będziesz opóźniał się z zapłatą za Usługi, nie będziemy stosować lit b-f powyżej. W takim wypadku zawiesimy Ci Usługę po uprzedzeniu Cię o takim zamiarze i wyznaczeniu dodatkowego, 14-dniowego terminu na zapłatę.
- h. Mamy prawo wypowiedzieć Ci Umowę (z Twojej winy), jeżeli nie uregulujesz zaległości w przeciągu 7 dni od Zawieszenia (oczywiście, mowa tu o zaległościach, które stanowiły przyczynę tego Zawieszenia). Wcześniej musimy Cię jednak uprzedzić o takim zamiarze i wyznaczyć dodatkowy, 7-dniowy termin na zapłatę.
- i. Wszystkie opisane wyżej uprzedzenia (wraz z wyznaczeniem dodatkowego terminu na zapłatę) doręczymy Ci na Trwałym nośniku, na podany przez Ciebie adres korespondencyjny, mailowy lub numer telefonu.

8. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?

- a. Konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy wynika z przepisów Ustawy o prawach konsumenta. Przysługuje ono Konsumentom oraz Przedsiębiorcom Jednoosobowym. Dotyczy Umów zawartych na odległość i Umów zawartych poza lokalem. W uproszczeniu polega ono na tym, że masz prawo odstąpić od takiej Umowy bez podawania jakichkolwiek przyczyn w przeciągu 14 dni od jej zawarcia (w przypadku Umowy zawartej poza lokalem podczas wycieczki termin ten jest nieco dłuższy i wynosi 30 dni). Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmiemy Twoją ofertę (czyli jeszcze zanim w ogóle dojdzie do zawarcia Umowy), to Twoja oferta po prostu przestanie być wiążąca.
- b. Zgodnie z Ustawą o prawach konsumenta, prawo odstąpienia nie przysługuje Ci, jeżeli za Twoją wyraźną i uprzednią zgodą

(złożoną wraz z oświadczeniem, że przyjąłeś do wiadomości możliwość utraty prawa odstąpienia) zdążymy już w pełni wykonać Usługę (nie dotyczy to jednak Umów zawieranych podczas wycieczki).

- c. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu odstąpienia odbywa się na podstawie Twojego wyraźnego żądania. Powinno ono zawierać także oświadczenie o przyjęciu przez Ciebie do wiadomości, że utracisz prawo odstąpienia z chwilą pełnego wykonania przez nas Umowy. Bez takiego żądania z oświadczeniem – nie ponosisz kosztów świadczenia Usług za czas odstąpienia od Umowy.
- d. Zapoznaj się z pouczeniem o prawie odstąpienia, które stanowi część Twojej Dokumentacji umownej. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach. Jest tam także pomocniczy formularz oświadczenia o odstąpieniu – możesz, ale nie musisz z niego skorzystać. Niezbędne przepisy znajdują się natomiast w Ustawie o prawach konsumenta.

9. Jakie oferujemy środki związane z przejrzystością rachunku i kontrolą wydatków?

- a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych Usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu Mobilnego oraz Usług Telefonii Mobilnej. Dołączamy go bezpłatnie do każdej faktury. Taki wykaz zawiera:
 - (1) informację o tym, jakie płatne Usługi wykonaliśmy dla Ciebie (podamy też liczbę jednostek rozliczeniowych, jaka odpowiada wartości wykorzystanych przez Ciebie Usług);
 - (2) jeżeli skorzystałeś z usługi z dodatkowym świadczeniem (tzw. *premium rate*) – podamy wykorzystany do niej numer, informację o stronie internetowej BIP UKE z rejestrem numerów *premium rate*, a także informację o prawie żądania przez Ciebie blokowania połączeń z takimi numerami.
- b. Na warunkach określonych przepisami prawa (w tym art. 352 PKE) możesz także otrzymać szerszy – szczegółowy wykaz wykonanych Usług.
- c. W Twoim elektronicznym koncie klienckim na naszej Stronie Internetowej sprawdzisz aktualny stan wykorzystania przez ciebie tych Usług Mobilnych, które rozliczamy w oparciu o czas lub ilość wykorzystanych danych albo innych jednostek taryfikacyjnych. Jeżeli jesteś Konsumentem (nie dotyczy to Przedsiębiorców Jednoosobowych) powiadomimy Cię także o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia takiej Usługi w ramach Twojego pakietu (przed zużyciem), a także o jego wykorzystaniu (niezwłocznie).
- d. Minister właściwy do spraw informatyzacji prowadzi wykaz stron internetowych oraz aplikacji mobilnych, z których korzystanie nie wpływa na wykorzystanie limitu transmisji danych. Nie dotyczy to jednak sytuacji, w których przebywasz poza granicami kraju i korzystasz z tych stron w ramach usług roamingu międzynarodowego. Zmiany w tym wykazie uwzględniamy w naszych zasadach rozliczania najpóźniej w terminie 14 dni (nie są to jednak zmiany warunków Umowy).

10. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Ci przez nas Usług?

- a. Przede wszystkim mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z Umową (czyli całą Dokumentacją umowną), przepisami prawa i obowiązującymi normami technicznymi.



- b. Usługi dostarczamy Ci w sposób ciągły, czyli 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
- c. O minimalnych poziomach jakości konkretnych Usług przeczytasz w postanowieniach dedykowanych tym usługom.
- d. Z Usług jesteś zobowiązany korzystać zgodnie z ich przeznaczeniem. Usługi przeznaczone są dla Abonenta, który korzysta z nich dla własnego użytku. Z Usług nie można korzystać w celu świadczenia innym podmiotom usług telekomunikacyjnych.

11. Czy oprócz podstawowych Usług możesz otrzymać coś jeszcze?

- a. Podstawowe Usługi, które będziemy Ci świadczyć określa Twoja Umowa. Możemy Ci jednak zaoferować jeszcze inne powiązane z nimi Usługi dodatkowe. Przykładowo, mogą to być usługi posprzedażne, usługi z zakresu obsługi klienta i konserwacji, a także dodatkowe usługi serwisowe, które nie wchodzą w skład Podstawowej obsługi serwisowej (przeczytasz o niej poniżej pod lit. b). Informację o dostępności, warunkach ich świadczenia i opłatach za nie znajdziesz w Cenniku. Jeżeli Cennik nie mówi nic innego, to do takich Usług dodatkowych odpowiednio stosuje się warunki naszej Umowy.
- b. „**Podstawowa obsługa serwisowa**” to usługi serwisowe, które świadczymy Ci w ramach Abonamentu – nie podlegają one dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy Ci:
 - (1) usuwanie przez nas Awarii, w tym: telefoniczną i mailową obsługę Twoich zapytań lub zgłoszeń dotyczących Awarii;
 - (2) usuwanie nieprawidłowości (o ile ponosimy za nią odpowiedzialność) w:
 - (1) świadczeniu Usług;
 - (2) działaniu udostępnionego Ci przez nas na czas trwania Umowy: Sprzętu lub Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego;
 - (3) informację o świadczonych Usługach.
- c. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

12. Co robimy, ażeby zapewnić wydajność oraz bezpieczeństwo?

- a. Możemy stosować narzędzia, które automatycznie monitorują bieżące obciążenie ruchu na wybranych odcinkach Sieci, a także występowanie tam Awarii i naruszeń bezpieczeństwa. Możemy też stosować pewne środki zarządzania ruchem w Internecie. Narzędzia takie służą jedynie wydajnemu wykorzystaniu Sieci (w tym usprawnieniu transmisji danych i zwiększeniu jej efektywności), sprawnemu usuwaniu Awarii, a także bezpieczeństwu Sieci oraz Usług. Nie mają one negatywnego wpływu ani na Twoją prywatność ani bezpieczeństwo Twoich danych osobowych ani na jakość naszych Usług. Środki takie standardowo nie wiążą się z przetwarzaniem Twoich danych osobowych. Wyjątkiem jest sytuacja, w której byłoby to niezbędne dla zapewnienia bezpieczeństwa lub dla rozliczenia Usług.
- b. Niektóre działania, połączenia komunikaty mogą powodować naruszenie bezpieczeństwa Sieci lub Usług, stwarzać zagrożenie takiego naruszenia lub podatność na jego wystąpienie. Dotyczy to zwłaszcza sytuacji, w których

Usługi są wykorzystywane niezgodnie z ich przeznaczeniem, a tym bardziej – niezgodnie z przepisami prawa. Przykładowo: gdy dochodzi do ingerowania lub uszkodzania Sieci, dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej, wprowadzania do Sieci nielegalnych treści, uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do cudzych danych lub urządzeń (tzw. hackerstwo) albo ogólnie rzecz ujmując – dokonywania czynów zabronionych. W takich sytuacjach, w celu zapewnienia bezpieczeństwa Sieci lub Usług możemy zablokować przekaz komunikatu lub czasowo (tylko na czas potrzebny do realizacji wspomnianego celu) wstrzymać dostarczanie Usługi. Oczywiście, dojdzie to tego tylko wtedy, gdy będzie to absolutnie konieczne.

- c. Pamiętaj proszę, że do blokowania połączeń lub komunikatów może nas zobowiązać Prezes UKE. Może on to zrobić, jeżeli takie połączenia lub komunikaty mogą zagrażać obronności, bezpieczeństwu państwa oraz bezpieczeństwu i porządkowi publicznemu.
- d. O ogólnych zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych informujemy Cię w Dokumentacji umownej. Natomiast o ewentualnym, faktycznym wystąpieniu takiego konkretnego zagrożenia lub naruszenia (o ile będzie miało niekorzystny wpływ na Twoje prawa) oraz związanych z nimi sposobach ochrony powiadomimy Cię osobno za pośrednictwem Twoich danych kontaktowych udostępnionych nam w Umowie. Jeżeli sprawa dotyczyłaby większej liczby osób – możemy też zamieścić stosowny komunikat na naszej Stronie Internetowej. Zawsze będziemy stosować się do procedur przewidzianych prawem, zwłaszcza PKE, a w przypadku danych osobowych - Rozporządzenia Komisji (UE) nr 611/2013 z dnia 24 czerwca 2013 r. w sprawie środków mających zastosowanie przy powiadamianiu o przypadkach naruszenia danych osobowych, na mocy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o prywatności i łączności elektronicznej.

13. Co robimy z nadużyciami w komunikacji elektronicznej i nielegalnymi treściami?

- a. Wiąże nas Ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (w skrócie będziemy ją nazywać „**Ustawą o zwalczaniu nadużyć**”). Zgodnie z jej przepisami nadużycie w komunikacji elektronicznej, to „świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej” (w skrócie takie działanie będziemy określać: „**Nadużyciem**”).
- b. Prezes UKE może nam nakazać zablokowanie dostępu do danego numeru lub danej usługi. Oczywiście, nie pobieramy wtedy za nie opłat. Szczegółowe warunki takiej blokady znajdziesz w art. 23 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.
- c. Identyfikacja, zapobieganie i zwalczanie Nadużyć może wymagać od nas przetwarzania określonych informacji, w tym objętych tajemnicą telekomunikacyjną. W tym celu możemy je wzajemnie udostępniać innym przedsiębiorcom

telekomunikacyjnymi. Zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów (wyjątki od tej zasady mogą jednak przewidywać postanowienia lub przepisy dotyczące poszczególnych rodzajów Usług). Szczegółowe zasady w tym zakresie określa art. 26 Ustawy o zwalczaniu nadużyć.

- d. Zasadniczo nie monitorujemy treści Twoich komunikatów. Jednak wyjątkowo, przepisy mogą nas do tego uprawnian lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomianej wcześniej Ustawy o zwalczaniu nadużyć, PKE oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (w skrócie: „**Aktu o usługach cyfrowych**” / „**Aktu**”).
- e. Upoważniony podmiot może nas zobowiązać do podjęcia określonych działań przeciwko nielegalnej treści (lub treściom). Odbывается się to na zasadach przewidzianych wspomnianym wyżej Aktem o usługach cyfrowych. Przysługują Ci prawa przewidziane w tym Akcie, w tym prawo do złożenia skargi do krajowego koordynatora ds. usług cyfrowych oraz prawo do otrzymania odszkodowania za szkody lub straty, jakie poniosłeś wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.

14. Czym jest oferta wiązana i jakie wiąże się z nią skutki?

- a. Jeżeli jesteś Konsumentem (bez odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorcy Jednoosobowego) i zawierasz z nami Umowę obejmującą co najmniej Usługę dostępu do Internetu Mobilnego lub Usługę Telefonii Mobilnej wraz z inną Usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym w rozumieniu art. 285 ust. 2 pkt d) PKE, postanowienia Dokumentacji umownej dotyczące:
- (1) zasad dokonywania przez Dostawcę jednostronnej zmiany warunków Umowy,
 - (2) zasad dotyczących zachowania ciągłości Usług przy zmianie dostawcy,
 - (3) prawa rozwiązania Umowy z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie,
- stosuje się do wszystkich Usług objętych taką Umową.
- b. Jeżeli zawierasz Umowę na ofertę wiązaną nie będąc Konsumentem (bez odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorcy Jednoosobowego), ale będąc mikroprzedsiębiorcą lub małym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców lub organizacją pozarządową w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, postanowienia lit. a stosuje się z wyłączeniem punktu (3).

15. Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę?

- a. Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, ażeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (w uproszczeniu nazywamy to też „cesją” lub „przejęciem Umowy”). Zasadniczo, konieczna jest w takim wypadku nasza zgoda oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z całą opisaną wcześniej procedurą weryfikacji tożsamości i wiarygodności płatniczej nowego Abonenta.

- b. Postanowienia powyższe stosuje się odpowiednio w przypadku śmierci Abonenta i zamiaru wstąpienia w jego prawa i obowiązki przez osoby najbliższe.

16. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

- a. Przede wszystkim odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa - zwłaszcza PKE, Ustawy o prawach konsumenta (o ile ma do Ciebie zastosowanie) oraz Kodeksu cywilnego i jego przepisów o niewykonaniu i nienależytym wykonaniu zobowiązań z umów wzajemnych. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określa Dokumentacja umowna. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli w przewidziane zostały w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
- b. Jeżeli prawo nie stanowi inaczej, to nie odpowiadamy wobec Ciebie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli nastąpiło ono wskutek Siły wyższej albo z przyczyn leżących wyłącznie po Twojej stronie.
- c. Pamiętaj proszę, że jeżeli naruszymy nasze obowiązki umowne wobec Ciebie, to mogą przysługiwać Ci nie tylko prawa wprost przewidziane w samej Dokumentacji umownej. W określonych przypadkach przepisy (np. Kodeks cywilny) mogą przewidywać bowiem dla Ciebie dodatkowe uprawnienia, np. prawo do wypłaty odszkodowania, żądania wykonania Umowy, a nawet odstąpienia od niej.
- d. Niezależnie od innych uprawnień, jeżeli jesteś Konsumentem (nie dotyczy to Przedsiębiorców Jednoosobowych) przysługuje Ci prawo wypowiedzenia Umowy, po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, w przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, a warunkami określonymi w Umowie. Postanowienie powyższe nie obejmuje Usługi dostępu do Internetu Mobilnego, chyba że jest świadczona w ramach oferty wiązanej.

17. Co w przypadku Awarii?

- a. Powinieneś niezwłocznie informować nas o każdym przypadku dostrzeżenia Awarii lub innej nieprawidłowości w świadczeniu Usługi. Inaczej możliwe, że nie ustalimy, że Usługa świadczona jest nieprawidłowo i nie podejmiemy potrzebnych działań.
- b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania informacji o ich wystąpieniu. Czas ich usunięcia uzależniony jest od charakteru danej Awarii i związanych z tym możliwości technicznych. Jeżeli z takich przyczyn usunięcie Awarii w przeciągu wspomnianych 3 dni roboczych nie byłoby możliwe – określimy termin i damy Ci o nim znać.
- c. Mamy dla Ciebie dwa rodzaje rekompensat na wypadek, gdybyśmy nie wykonali naszych obowiązków umownych albo gdybyśmy wykonali je nienależycie (bo np. jakość Usługi nie będzie zgodna z tym, na co się umówiliśmy). Możesz wtedy oczekiwać od nas:
- (1) obniżenia Abonamentu o 1/30 - za każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Bonifikatą**”);
 - (2) odszkodowania – liczymy je jako 1/30 średniej sumy Twoich opłat miesięcznych w ostatnich 3 miesiącach - za



każdy dzień takiego niewykonania albo nienależytego wykonania Usługi (nazywamy to: „**Karą umowną**”).

Bonifikata lub Kara Umowna przysługują za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwa co najmniej 3 godziny.

- c. Możesz domagać się Bonifikaty i Kary umownej także za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują Ci one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień.
- d. Do okresu, za który przysługuje Ci Bonifikata i Kara umowna nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.
- e. Aby uzyskać Bonifikatę i Karę umowną musisz złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz). O zasadach składania reklamacji przeczytasz w następnym punkcie Regulaminu.
- f. Bonifikatę i Karę umowną zaliczmy w pierwszej kolejności na poczet przyszłych zobowiązań. Oznacza to, że jeżeli istnieją jakieś Twoje przyszłe należności umowne, to zostaną one obniżone o wysokość przyznanej Ci Bonifikaty lub Kary umownej. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

18. Kiedy i jak złożyć reklamację?

- a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
 - (1) z naszej winy nie dotrzyaliśmy umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia Twojej Usługi;
 - (2) nie wykonaliśmy Twojej Usługi albo wykonaliśmy ją nienależycie;
 - (3) nieprawidłowo obliczyliśmy nasze należności za Usługę.
- b. Termin na złożenie reklamacji to 12 miesięcy. Biegnie on od:
 - (1) ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - (2) dnia, w którym nienależycie wykonaliśmy Usługę;
 - (3) dnia, w którym mieliśmy wykonać Usługę;
 - (4) doręczenia Ci faktury z nieprawidłowo obliczonymi należnościami.

Po tym czasie reklamację pozostawimy bez rozpoznania. Niezwłocznie damy Ci o tym znać.

- c. Reklamację możesz złożyć na różne sposoby. Wybierz ten, który jest dla Ciebie najodpowiedniejszy:
 - (1) odwiedzając którykolwiek z naszych BOK – możesz tam złożyć wcześniej przygotowane pismo z reklamacją albo zwyczajnie opisać sprawę naszemu pracownikowi (spisze on wtedy protokół Twojej reklamacji);
 - (2) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
 - (3) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
 - (4) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy;
 - (5) za pomocą formularza na naszej Stronie Internetowej.
- d. Prawo wymaga, ażeby reklamacja zawierała minimum pewnych informacji. I tak, musisz w niej wskazać przynajmniej:
 - (1) Twoje imię i nazwisko albo nazwę (firmę);
 - (2) Twój adres zamieszkania albo siedziby;
 - (3) czego dotyczy reklamacja (opisz co się stało);
 - (4) okres, którego dotyczy reklamacja;
 - (5) okoliczności uzasadniające reklamację (opisz, dlaczego Twoja reklamacja jest zasadna);
 - (6) przydzielony Ci przez nas numer telefonu (oczywiście, jeżeli reklamacja go dotyczy);

- (7) Twój ewidencyjny numer Abonenta (jeżeli takowy Ci przypisaliśmy);
 - (8) datę zawarcia Umowy i umówiony termin rozpoczęcia świadczenia Usług (wskaż je tylko, jeśli reklamujesz niedotrzymanie przez nas tego terminu);
 - (9) wysokość żądanych należności – o ile ich oczekujesz. Jeżeli nie wskażesz nam żądanej kwoty, ale prawo do niej nie będzie budziło wątpliwości – potraktujemy Twoją reklamację tak, jakbyś nam tę kwotę wskazał. Żebyśmy jednak mogli Ci cokolwiek wypłacić musisz nam też podać numer rachunku bankowego, numer rachunku w SKOK lub adres do wypłaty przekazem pocztowym. Zamiast wypłaty, możesz teżawnioskować o zaliczenie takich należności na poczet przyszłych płatności umownych.
 - (10) opcjonalnie: sposób, w jaki chcesz otrzymać odpowiedź na reklamację (wybierz jeden z opisanych w lit. i poniżej).
- Oczywiście, możesz też dodać coś od siebie. I nie zapomnij proszę się podpisać - jeżeli składasz reklamację na piśmie.

- e. Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej (lit. d), poprosimy Cię o jej uzupełnienie – od razu, jeżeli składasz reklamację osobiście w naszym BOK. A jeżeli składasz ją w inny sposób – niezwłocznie wyznaczmy Ci na to dodatkowo, co najmniej 7-dniowy termin. Prosimy, ażebyś uzupełnił reklamację w tym czasie. W przeciwnym razie będziemy bowiem mogli pozostawić ją bez rozpoznania.
- f. Niezwłocznie potwierdzimy Ci przyjęcie Twojej reklamacji złożonej w naszym BOK. W pozostałych przypadkach – potwierdzenie prześlemy Ci w przeciągu 14 dni (chyba, że do tego czasu zdążymy Ci już odpowiedzieć na reklamację).
- g. Rozpatrzymy Twoją reklamację w przeciągu 30 dni. Gdybyśmy Ci jednak w tym czasie nie odpowiedzieli – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30-dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest nieco krótszy i wynosi 14 dni.
- h. Nasza odpowiedź na Twoją reklamację będzie zawierała:
 - (1) nazwę naszej jednostki rozpatrującej reklamację;
 - (2) dzień złożenia reklamacji;
 - (3) rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji;
 - (4) jeżeli przyznamy Ci należności – ich wysokość i termin wypłaty (ewentualnie informację, że zaliczymy je na poczet przyszłych płatności, jeżeli o to wnioskowałeś);
 - (5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a jeżeli jesteś Konsumentem [nie – Przedsiębiorcą Jednoosobowym] – także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - (6) dane naszego pracownika, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

Jeżeli nie uznamy Twojej reklamacji, odpowiedź wysyłaną papierowo (choć możesz ją otrzymać także w inny sposób – spójrz na lit. i poniżej) prześlemy Ci listem poleconym, a każdorazowo uzupełnimy ją o uzasadnienie faktyczne i prawne.



- i. Przyjęcie Twojej reklamacji i odpowiedź na nią standardowo wysyłamy w formie papierowej. Zawsze możesz jednak zgodzić się na formę mailową potwierdzenia i odpowiedzi – podaj nam tylko w tym celu Twój adres mailowy. Możesz to zrobić w Umowie, reklamacji albo nawet w osobnym oświadczeniu. Jeżeli złożysz reklamację w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, to potwierdzimy Ci przyjęcie reklamacji oraz udzielimy na nią odpowiedzi także w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- j. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi na reklamację, to na Twoje żądanie (złożone w BOK, telefonicznie, mailowo albo na piśmie) niezwłocznie prześlemy Ci ją ponownie (ewentualnie w duplikacie albo kopii). Daj nam proszę znać preferowaną formę i postać takiej odpowiedzi, duplikatu albo kopii (w miarę możliwości postaramy się ją uwzględnić). Jeżeli reklamacja nie została uwzględniona – zawsze możesz żądać otrzymania takiego dokumentu przesyłką poleconą (nieważne, w jaki sposób pierwotnie wysłaliśmy Ci odpowiedź). Miej proszę na względzie, że możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi (ewentualnie jej duplikatu albo kopii), jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.
- k. Skorzystanie przez Ciebie z niektórych uprawnień albo bieg niektórych terminów (spójrz np. na lit. l poniżej) może zależeć od wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Droga taka jest wyczerpana, jeżeli Twojej reklamacji nie uwzględnimy albo, jeżeli pomimo jej uwzględnienia – nie wypłacimy Ci należnej kwoty w przeciągu 30 dni.
- l. Warto wiedzieć, że bieg przedawnienia roszczeń zawiesza się (czyli jego bieg zostaje tymczasowo zatrzymany) na czas od dnia wniesienia przez Ciebie reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego. Dotyczy to jednak tylko reklamacji obejmujących Usługi komunikacji elektronicznej.

19. Jakie oferujemy udogodnienia dla Osób z niepełnosprawnościami?

- a. Poniżej znajdziesz zarys ogólnych informacji o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy Osobom z niepełnosprawnościami. W tym zakresie zawsze stosujemy jednak aktualne wymogi wynikające z przepisów prawa. Niniejszy punkt ma zatem charakter jedynie ogólny i informacyjny, obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego Regulaminu. Na naszej Stronie Internetowej oraz w BOK znajdziesz aktualne informacje o nas, naszych Usługach i ich warunkach, a także udogodnieniach dla Osób z niepełnosprawnościami, dokładniej wyszczególnione w art. 300 PKE (w skrócie informacje takie nazwiemy: **Informacją dla Osób z niepełnosprawnościami**). Informacje te publikowane są na naszej Stronie Internetowej w sposób umożliwiający odczyt maszynowy, w formie dostępnej dla Osób z niepełnosprawnościami
- b. Zapewniamy Osobom z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez nas udogodnień i Usług równoważny dostępowi do Usług komunikacji elektronicznej, z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych.
- c. Co najmniej 1/6 naszych BOK oraz co najmniej jeden BOK w mieście na prawach powiatu (jeżeli jest prowadzony) zapewnia dostępność dla osób z upośledzeniem narządu

ruchu, a także obsługę osób z niepełnosprawnościami na stanowisku wyposażonym w:

- (1) urządzenie umożliwiające komunikację z osobą niesłyszącą lub niemówiącą oraz ułatwiające komunikację z osobą słabowidzącą;
- (2) urządzenie zapewniające komunikację audiowizualną osoby niesłyszącej lub niemówiącej z tłumaczem polskiego języka migowego lub systemu językowo-migowego w czasie rzeczywistym. Dostęp do tego udogodnienia zapewniamy na zasadach przewidzianych aktualnymi przepisami prawa, w tym – w aktach prawnych wskazanych pod lit. h poniżej (bliższe informacje uzyskasz również m. in. w naszym BOK lub kontaktując się z nami).

Powyższe BOK będą stosownie oznakowane – zgodnie z wymaganiami przepisów prawa.

- d. Jeżeli jesteś Osobą z niepełnosprawnością, to możesz zażądać od nas doręczenia Ci Dokumentacji umownej oraz danych na fakturze i wykazów Usług w postaci dostępnej dla Ciebie (czyli stosownej do Twojej niepełnosprawności).
- e. Zapewniamy dostęp do:
 - (1) Dokumentacji umownej;
 - (2) Informacji dla Osób z niepełnosprawnościami;
 - (3) informacji zawartych na fakturze (wraz z podstawowym wykazem Usług);
 - (4) szczegółowego wykazu wykonanych Usług;- sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są w BOK, na naszej Stronie Internetowej lub są doręczane na Twoje żądanie. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, masz możliwość uzyskania takich dokumentów w alfabecie Braille'a. Dokładne zasady udostępniania dokumentów opisanych wyżej określają aktualnie obowiązujące przepisy, w tym – wskazane pod lit. h poniżej (bliższe informacje uzyskasz również m. in. w naszym BOK lub kontaktując się z nami).
- f. Przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usługi Telefonii Mobilnej oraz na Twoje żądanie możesz oczekiwać zaoferowania Ci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przystosowanego do potrzeb Osób z niepełnosprawnościami oraz naszej pomocy w jego konfiguracji. Zakres oraz szczegółowe warunki tego udogodnienia określają aktualnie obowiązujące przepisy, w tym – wskazane pod lit. h poniżej (bliższe informacje uzyskasz również m. in. w naszym BOK lub kontaktując się z nami).
- g. Nasza Strona Internetowa spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard co najmniej WCAG 2.0).
- h. Obowiązujące nas przepisy względem Osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE (a do czasu jego wydania – w Rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych).

20. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

- a. Przetwarzamy Twoje dane osobowe ujęte w Umowie. W toku naszej współpracy możemy przetwarzać jeszcze inne Twoje dane, jeżeli nam je udostępnisz. Zawsze robimy to zgodnie z



aktualnymi wymogami prawa, a zwłaszcza przepisami RODO oraz PKE. O dokładnych zasadach przetwarzania danych osobowych i przysługujących Ci z tego tytułu uprawnieniach przeczytasz w Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta – załączamy ją do Umowy.

b. Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie Usługach przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli takową złożysz – okres ten wydłuży się jeszcze o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.

c. Musimy jeszcze rejestrować i przechowywać pewne dane na potrzeby naliczania Ci opłat oraz rozliczeń z innymi operatorami. Dotyczy to informacji (danych transmisyjnych) o:

- (1) numerze wybierającym połączenie i numerze, na który połączenie jest wybierane;
- (2) rodzaju połączenia;
- (3) czasie połączenia.

Takie dane przetwarzamy tylko do końca okresu, w którym możliwe jest dochodzenie roszczeń – Twoich wobec nas lub naszych wobec Ciebie. Nie chodzi tu jednak o każde możliwe do wyobrażenia roszczenie, ale tylko o takie, które jest obowiązkowe do zaspokojenia.

d. Możesz wpływać na zakres przetwarzania Twoich danych poprzez:

- (1) określenie rodzaju Usług, które będą Ci świadczone;
- (2) wykonywanie uprawnień opisanych w załączanej do Umowy Informacji o przetwarzaniu danych Abonenta;
- (3) wyrażenie zgody lub cofnięcie zgody na określone cele, dla których te dane są przetwarzane. Miej jednak proszę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

e. Co do zasady nie przechowujemy ani nie uzyskujemy dostępu do danych w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. Wyjątkiem są sytuacje, gdy okazałoby się to być konieczne dla dostarczenia Ci umówionej Usługi lub transmisji komunikatu elektronicznego w Sieci. W każdym innym przypadku potrzebujemy Twojej uprzedniej zgody. Jest ona potrzebna również do zainstalowania albo używania przez nas oprogramowania w Twoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym. O dokładnych warunkach uzyskania takiej zgody przeczytasz w art. 399-400 PKE

21. Jakie są możliwości pozasądowego załatwienia sporu?

- a. Zgodnie z przepisami (art. 379 PKE), zanim skierujesz swoje roszczenie do sądu lub postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, musisz najpierw wyczerpać u nas drogę postępowania reklamacyjnego. Zasada ta dotyczy jednak tylko roszczeń określonych w PKE. Będą to więc roszczenia dotyczące Usługi dostępu do Internetu Mobilnego lub Usługi Telefonii Mobilnej.
- b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne - czyli na ogół takie, które dotyczą niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy. Dotyczą one jedynie Konsumentów (nie ma tu odpowiedniego stosowania do Przedsiębiorców Jednoosobowych). Takie postępowanie prowadzi się:

- (1) z urzędu (oznacza to, że Prezes UKE sam wszczyna postępowanie, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta) albo
- (2) wskutek złożenia do Prezesa UKE wniosku przez samego Konsumenta.

Dokładne zasady takiego postępowania, w tym niezbędne elementy wniosku o jego wszczęcie określa PKE (art. 383-385, wraz z wydanym na ich podstawie rozporządzeniem wykonawczym) oraz ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

22. Co jeśli zmienia się Twoje lub nasze dane?

- a. Aktualne dane identyfikujące i kontaktowe to sprawna i efektywna wymiana ważnych informacji (a także oświadczeń) w ramach naszej współpracy. Dlatego jesteś zobowiązany niezwłocznie informować nas o zmianach wszelkich Twoich danych podanych w Umowie – najpóźniej w przeciągu 7 dni.
- b. My również mamy obowiązek dbać o to, ażebyś miał aktualną wiedzę o naszych danych. Dlatego niezwłocznie będziemy Cię informować o zmianie naszych danych identyfikujących i kontaktowych. Zrobimy to na Trwałym nośniku – w takiej formie, w jakiej zawarliśmy Umowę. Możesz jednak zgłosić nam żądanie otrzymywania takich wiadomości na wskazany przez Ciebie adres korespondencyjny lub mailowy.
- c. Oczywiście, aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych (zarówno Twoich, jak i naszych) nie stanowi zmiany warunków Umowy.

CZĘŚĆ II. WARUNKI SZCZEGÓŁOWE O USŁUGACH MOBILNYCH.

1. Jakie są podstawowe zasady świadczenia Usług Mobilnych?

- a. Usługi Mobilne świadczymy wyłącznie w zasięgu Sieci Mobilnych tych Operatorów, z którymi współpracujemy (a nie w zasięgu wszelkich możliwych do wyobrażenia Sieci Mobilnych). Listę takich Operatorów znajdziesz na naszej Stronie Internetowej oraz w BOK.
- b. Operatorzy posiadają i publikują aktualne informacje o: zasięgu ich Sieci Mobilnej, stosowanych przez nich technologiach i ich standardach, w tym jakości usług mobilnych świadczonych na ich Sieci Mobilnej, a także o krajach, w których są one dostępne. Miejsca, gdzie publikują oni takie informacje podajemy razem z listą Operatorów współpracujących (tą, o której pisaliśmy pod lit. a powyżej).
- c. Zasięg Sieci Mobilnej oraz dostępność w niej Usług Mobilnych zależy od wielu czynników. W szczególności mogą to być uwarunkowania:
 - (1) geograficzne (np. ukształtowanie terenu, czy odległość od stacji bazowych);
 - (2) urbanistyczne (np. typ i rozmieszczenie zabudowy, czy Twoja lokalizacja wewnątrz budynku);
 - (3) techniczne (np. aktualne obciążenie danej Sieci Mobilnej).
- d. Usługi Mobilne świadczone są w jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
- e. Nie gwarantujemy Ci przepustowości ani bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, gdy opuszczają one Sieć Mobilną Operatorów, z którymi współpracujemy (miej proszę na względzie, że jest to już poza naszą kontrolą).



- f. Na stronie internetowej Prezesa UKE znajdziesz informacje aktualnie dostępnych, certyfikowanych lub udostępnianych przez niego narzędziach służących do porównania dostępnych na rynku ofert według cen, taryf i jakości usług.

2. Jakie są zasady korzystania z Kart SIM?

- a. Przy zawarciu Umowy otrzymasz od nas Kartę SIM z przypisanym do Ciebie numerem telefonicznym.
- b. Karta SIM stanowi naszą własność – oddajemy Ci ją do używania wyłącznie na czas trwania Umowy. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz nam ją zwrócić.
- c. Twoim obowiązkiem jest:
- (1) ochrona Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą;
 - (2) ochrona poufności informacji o zabezpieczeniach Karty SIM, a zwłaszcza o numerach PIN lub PUK,
 - (3) niezwłocznie informowanie nas o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. W takim przypadku powinieneś też w przeciągu 7 dni zgłosić się do nas o wydanie jej duplikatu. Nie zwlekaj jednak z zawiadomieniem – bowiem aż do momentu otrzymania przez nas informacji o utracie Karty SIM, odpowiadasz za opłaty wynikające z używania jej przez osoby trzecie.
- d. Ze względów bezpieczeństwa, niezwłocznie po otrzymaniu od Ciebie informacji o utracie Karty SIM zawiesimy Ci świadczenie Usług Mobilnych – do czasu wydania Ci jej duplikatu.
- e. Będziemy mieli prawo rozwiązać z Tobą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli będziesz się opóźniał z wnioskiem o wydanie duplikatu Karty SIM, nie będziesz go odbierał albo odmówisz wcześniej zamówionego przez Ciebie duplikatu. Wcześniej jednak wezwiemy Cię jeszcze do zrobienia tego i wyznaczmy Ci na to dodatkowy termin, co najmniej 7 – dniowy.
- f. Miej proszę na względzie, że przed wydaniem Ci duplikatu Karty SIM mamy obowiązek zweryfikować, czy aby Twój numer PESEL nie jest zastrzeżony. Robimy to na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym: PKE oraz w ustawie z dnia 24 września 2010 r. o ewidencji ludności. Jeżeli nie będziemy w stanie wydać Ci duplikatu z takich powodów – odpowiednio będziemy stosować postanowienia lit. e powyżej (czyli te o prawie rozwiązania Umowy).
- g. Duplikat Karty SIM wydamy Ci w sposób z Tobą uzgodniony, jednak uwzględniający nasze możliwości organizacyjne. Zasadniczo odbywa się to na Twój koszt - chyba, że wymiana wynika z okoliczności leżących po naszej (jako Dostawcy) stronie.
- h. Jak już zaznaczyliśmy wcześniej – do Kart eSIM odpowiednio stosuje się analogiczne regulacje jak dla tradycyjnych Kart SIM. Dodatkowo jednak stosuje się także zasady:
- (1) Z Karty eSIM możesz korzystać jedynie na Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym, które posiada funkcjonalność eSIM oraz dostęp do Internetu (on musi być aktywny w momencie instalacji Karty eSIM).
 - (2) Kartę eSIM instalujesz na swoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym w postaci profilu eSIM, zgodnie z otrzymaną instrukcją takiej instalacji. Masz obowiązek chronić treść tej instrukcji przed dostępem osób nieuprawnionych.
 - (3) Jeżeli dokonujesz wymiany tradycyjnej Karty SIM na Kartę eSIM lub jeżeli otrzymujesz duplikat Karty eSIM, to z

momentem zainstalowania przez Ciebie na Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym profilu eSIM (lub duplikatu Karty eSIM) – następuje dezaktywacja dotychczasowej Karty SIM/eSIM.

- (4) Nie ma możliwości odzyskania Karty eSIM w przypadku uszkodzenia, zniszczenia, zgubienia lub kradzieży Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, na którym została ona zainstalowana. Podobnie rzecz wygląda w przypadku usunięcia Karty eSIM z takiego urządzenia. W takiej sytuacji musisz wystąpić do nas o duplikat dotychczasowej Karty eSIM.
- (5) Ze względów bezpieczeństwa, przed oddaniem Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego osobom trzecim (np. do naprawy lub serwisu) masz obowiązek odinstalować Kartę eSIM (ewentualnie możesz ją wymienić na tradycyjną Kartę SIM).
- (6) Karta eSIM nie ulega automatycznemu usunięciu z Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego po zakończeniu świadczenia Ci przez nas Usług. Musisz to zrobić samodzielnie.

3. Jakie są zasady korzystania z Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych przy Usługach Mobilnych?

- a. Do Sieci Mobilnej wolno Ci podłączać wyłącznie Telekomunikacyjne urządzenia końcowe spełniające wymagania przewidziane przepisami prawa.
- b. Nie odpowiadamy (jako Dostawca) za niedostępność Usługi Mobilnej albo jej niedostateczną jakość, jeżeli powodem tego jest niezgodność z prawem Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego.
- c. Nie wolno Ci korzystać z Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, które mogłyby powodować zakłócenia pracy Sieci Mobilnej lub świadczenia Usług Mobilnych lub które są wykorzystywane do działań niezgodnych z prawem.
- d. Nie wolno Ci używać Karty SIM w Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych, które zostały skradzione albo które zostały zgubione przez inną osobę.
- e. Po Twojej stronie leży prawidłowe skonfigurowanie i działanie należących do Ciebie Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
- f. Możesz nam zgłosić kradzież lub zgubę Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W takim przypadku prześlemy informację o tym współpracującym z nami Operatorom – ich obowiązkiem będzie uniemożliwienie używania tego urządzenia w należącej do nich Sieci Mobilnej. Odbywa się to na zasadach przewidzianych w PKE (art. 339). Wymagane jest przedstawienie przez Ciebie oświadczenia o kradzieży lub zgubieniu Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, a także jego numeru identyfikacyjnego oraz dowodu jego nabycia lub innych danych, które pozwolą na jednoznaczne ustalenie kto jest jego właścicielem. Zgodnie z PKE, oświadczenie takie jest składane pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

4. Jakie są zasady świadczenia roamingu?

- a. Jeżeli warunki Twojej Umowy nie stanowią inaczej, obejmuje ona usługi roamingu. W takim przypadku W ramach usługi roamingu masz możliwość korzystania z Sieci Mobilnych niektórych operatorów zagranicznych. Lista takich

operatorów zagranicznych jest udostępniana przez Operatorów krajowych, z którymi współpracujemy. Informacje o tym, gdzie znajdziesz taką listę znajdują się w Części II, pkt 1 lit. b niniejszego Regulaminu.

- b. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonania połączeń i korzystania z innych usług w Sieciach Mobilnych zagranicznych operatorów może być czasowo ograniczona. Mogą za tym przemawiać względy techniczne lub inne okoliczności, które pozostają poza naszą kontrolą.
- c. Jeżeli warunki Twojej Umowy zakładają brak roamingu, to Usługi świadczyć Ci wyłącznie na terytorium Polski.
- d. Miej proszę na względzie, że jeżeli korzystasz z Sieci Mobilnych operatorów zagranicznych, to zasady przetwarzania przez nich Twoich danych osobowych mogą być inne od tych stosowanych przez nas (musisz je sprawdzić bezpośrednio u tych operatorów zagranicznych). Zasady naliczania opłat za korzystanie z Sieci Mobilnych operatorów zagranicznych znajdziesz w Cenniku.
- e. „Roaming regulowany” (Roam Like at Home) to w ogólnym ujęciu usługi roamingowe świadczone na terenie Unii Europejskiej i państw należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Stosuje się do niego szczególne zasady, które określa m. in. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii. Dalsze litery niniejszego punktu opisują w skrócie właśnie te szczególne zasady, które odnoszą się do Roamingu regulowanego.
- f. Zasadniczo (sprawdź jeszcze dalsze litery) nie wolno nam oferować Ci Usług roamingu na warunkach mniej korzystnych niż oferowane w Polsce (zwłaszcza pod względem jakości), jeżeli w Sieci Mobilnej operatora zagranicznego jest dostępna ta sama generacja Sieci Mobilnej oraz są dostępne takie same warunki i te same technologie.
- g. W poszczególnych krajach Strefy Roamingowej 1A Cennika (czyli Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego), Usługi Mobilne mogą być dostarczane na warunkach mniej korzystnych (np. jakościowo), aniżeli w Polsce. Może to wynikać zwłaszcza z następujących przyczyn:
 - (1) w przypadku transmisji danych (np. w Internecie): konfiguracja i pojemność Sieci Mobilnej operatora zagranicznego lub odległość Sieci Mobilnej operatora zagranicznego od Polski. Może to wpływać na opóźnienie i prędkości transmisji danych.
 - (2) w przypadku usług głosowych typu VoLTE: zasięg technologii 4G (LTE) w Sieci Mobilnej danego operatora zagranicznego (opuszczenie tego zasięgu może powodować przerwanie połączenia. Dodatkowo – w zależności od uwarunkowań Sieci Mobilnej danego operatora zagranicznego, mogą być całkowicie niedostępne usługi głosowe typu VoLTE oraz połączenia w jakości HD Voice+ i jakości HD Voice.
- h. Różnice w warunkach świadczenia Usług Mobilnych w Roamingu regulowanym względem warunków ich świadczenia, jakie zobowiązaliśmy się dostarczać Ci w Polsce powodują po Twojej stronie prawo dochodzenia roszczeń z tytułu nienależytego wykonania Umowy. Nie wyłącza to ani nie ogranicza innych uprawnień, jakie przewidują dla Ciebie przepisy obowiązującego prawa
- i. Możemy wprowadzać zgodne z prawem ograniczenia w zakresie korzystania z transmisji danych w Roamingu

Regulowanym w postaci limitu dostępnego transferu danych. Istnienie i wysokość tego limitu określa Cennik.

5. Czy stosowane są jakieś ograniczenia związane z ruchem w Sieci Mobilnej?

- a. Zasadniczo nie ograniczamy możliwości połączenia się z jakimikolwiek zakończeniami w sieci Internet, a wszystkie transmisje traktujemy równo, bez dyskryminacji, ograniczania, czy ingerencji. Jednakże pewne wyjątki w tym zakresie znajdują się w Dokumentacji umownej - przede wszystkim w dalszej części niniejszego punktu.
- b. W Sieci Mobilnej stosowane są środki zarządzania ruchem. Ich celem jest wsparcie efektywnego wykorzystania takiej sieci, a także optymalizacja ogólnej jakości świadczonych w niej usług. Takie środki zapobiegają osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i są niezbędne dla należytego świadczenia Usług.
- c. Środki zarządzania ruchem w Sieci Mobilnej nie są dyskryminacyjne. Uwzględniają jedynie obiektywne różnice w wymogach technicznej jakości Usługi dla określonej kategorii ruchu. Nie wpływają one negatywnie ani na Twoją prywatność ani na ochronę Twoich danych osobowych.
- d. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.
- e. Priorytetyzacja polega na tym, że określonej kategorii ruchu w Sieci Mobilnej udziela się pierwszeństwa względem innej kategorii. Kategoria ruchu to np. połączenia głosowe, usługa transmisji danych, strumieniowanie wideo (videostreaming), pobieranie danych. Pierwszeństwo (priorytet) ma ta kategoria, której jakość jest szczególnie zagrożona lub która jest szczególnie wrażliwa na spadek jakości. Skutkiem stosowania takiego narzędzia może być m.in. pogorszenie jakości Usługi dla kategorii położonej niżej w hierarchii priorytetyzacji. Bez obaw – takie pogorszenie jest odczuwalne jedynie przejściowo, incydentalnie lub okresowo. Nie powinno ono jednak naruszać warunków Umowy w zakresie minimalnych poziomów jakości Twojej Usługi (gdyby jednak tak się stało – oczywiście mogą przysługiwać Ci uprawnienia przewidziane Dokumentacją umowną).
- f. W Sieci Mobilnej mogą być stosowane jeszcze inne, aniżeli opisane wyżej środki zarządzania ruchem. Jednak musi to być konieczne (i tylko tak długo), aby:
 - (1) zapewnić zgodność Usługi z przepisami prawa, orzeczeniami sądowymi lub decyzjami właściwych organów;
 - (2) utrzymać bezpieczeństwo i integralność Sieci Mobilnej, Usług Mobilnych lub telekomunikacyjnych urządzeń końcowych. Może to być realizowane zarówno przez zapobieganie, jak i przeciwdziałanie, np. w drodze:
 - i. eliminowania przekazywania komunikatów, które zagrażają takiemu bezpieczeństwu;
 - ii. przerywania lub ograniczania świadczenia Usług Mobilnych na zakończeniu Sieci Mobilnej, z którego wysyłane są komunikaty zagrażające takiemu bezpieczeństwu;
 - (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

- g. Środki zarządzania ruchem są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia.
- h. Zasadniczo, środki zarządzania ruchem nie faworyzują, nie ograniczają ani nie blokują określonych treści, aplikacji ani usług. Jednakże wyjątkowo (i jedynie przez niezbędny czas) może to być konieczne, aby:
 - (1) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu;
 - (2) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci Mobilnej, Usług, Sprzętu i Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych;
 - (3) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- i. Możemy oferować usługi transmisji danych w Sieci Mobilnej, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług (np. VoIP). Nie są to jednak Usługi dostępu do Internetu Mobilnego. Usługi takie nie wpływają na ogólną dostępność lub jakości naszej Usługi dostępu do Internetu Mobilnego. Świadczymy je wyłącznie na zasadach przewidzianych w przepisach obowiązujących prawa.

6. Na czym polega Usługa dostępu do Internetu Mobilnego?

- a. Usługa dostępu do Internetu Mobilnego (dalej w skrócie mówimy o niej też „Usługa” lub „Internet Mobilny” lub „Usługa Internetu Mobilnego”) polega na zapewnieniu Ci dostępu do Internetu w Sieci Mobilnej na całym obszarze, w którym świadczymy Usługi Mobilne. Nie ma konieczności podłączania się do żadnego gniazda abonenckiego w określonym lokalu – z Usługi takiej korzystasz wszędzie tam, gdzie masz dostęp do Sieci Mobilnej Operatorów, z którymi współpracujemy (oczywiście z uwzględnieniem pozostałych warunków Dokumentacji umownej).
- b. Usługa zapewnia Ci możliwość transmisji danych (czyli ich przesyłania i pobierania) w sieci Internet. Nie obejmuje ona natomiast dostępu do żadnych konkretnych treści w Internecie ani do żadnych usług tam świadczonych przez podmioty trzecie.

7. Jak przedstawia się jakość i prędkość Twojej Usługi dostępu do Internetu Mobilnego?

- a. Minimalny poziom prędkości transmisji danych w naszej Usłudze dostępu do Internetu Mobilnego to 8 kb/s (zarówno przy pobieraniu, jak i wysyłaniu danych). Ten parametr jakości zapewniamy przez minimum 95% czasu trwania transmisji.
- b. Szacunkowa prędkość maksymalna to taka prędkość transmisji danych w Internecie, jaka jest możliwa do osiągnięcia, kiedy inni abonenci korzystający z tych samych zasobów sieciowych nie generują lub generują ograniczony ruch związany z wysyłaniem lub pobieraniem danych.
- c. Szacunkowe prędkości maksymalne dostępu do Internetu wynoszą:
 - (1) przy braku ruchu innych abonentów na tych samych zasobach sieciowych:
 - i. dla technologii 5G: 600 Mb/s pobierania i 60 Mb/s wysyłania;
 - ii. dla technologii 4G/LTE: 300 Mb/s pobierania i 50 Mb/s wysyłania;

- iii. dla technologii 3G: 42 Mb/s pobierania i 5,76 Mb/s wysyłania;
- iv. dla technologii 2G: 237 kb/s pobierania i 120 kb/s wysyłania;
- (2) W sytuacji znacznego ograniczenia ruchu abonentów na tych samych zasobach sieciowych szacunkowe maksymalne prędkości dostępu do Internetu wynoszą:
 - i. dla technologii 5G: 350 – 386 Mb/s pobierania i 27 – 57 Mb/s wysyłania;
 - ii. dla technologii 4G/LTE: 160 Mb/s pobierania i 32 Mb/s wysyłania;
 - iii. dla technologii 3G: 33 Mb/s pobierania i 3,5 Mb/s wysyłania;
 - iv. dla technologii 2G: 150 kb/s pobierania i 80 kb/s wysyłania.
- d. Faktycznie dostępna prędkość Twojego Internetu Mobilnego zależy nie tylko od natężenia ruchu na tych samych zasobach sieciowych, z których i Ty korzystasz. Zależy ona bowiem także od:
 - (1) tego, czy masz w danym momencie dostęp do najbardziej zaawansowanej technologii transmisji danych w Sieci Mobilnej;
 - (2) ustawień Twojej Karty SIM i jej zdolności do korzystania z najbardziej zaawansowanej technologii transmisji danych w Sieci Mobilnej (dotyczy to również takiej zdolności Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego);
 - (3) lokalizacji i wydajności docelowego serwera (wybrana przez Ciebie strona internetowa lub usługa może bowiem posiadać swoje wewnętrzne ograniczenia w zakresie transferu danych);
 - (4) współdzielenia dostępu do Internetu przez dwa lub większą liczbę Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
- e. Poza prędkością dostępu do Internetu Mobilnego, nie oferujemy i nie gwarantujemy żadnych innych parametrów jakości dostępu do Internetu, w tym: opóźnień, zmienności opóźnień czy wskaźnika utraty pakietów.
- f. Dokładamy wszelkich starań, ażeby jakość naszej Usługi dostępu do Internetu zapewniała jej równoważny odbiór Osobom z niepełnosprawnościami. Minimalne poziomy naszej Usługi powinny zapewniać możliwość korzystania z Internetu przy wykorzystaniu wszelkich aplikacji, urządzeń oraz udogodnień wspierających korzystanie z niego przez Osoby z niepełnosprawnościami.
- g. Informacje o jakości naszych usług możesz znaleźć także na naszej Stronie Internetowej oraz na stronach internetowych Operatorów, z którymi współpracujemy.

8. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na Twoje korzystanie z niego?

- a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):
 - (1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
 - (2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

- (3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
- (6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
- (7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

b. Ograniczenie parametrów Usługi dostępu do Internetu (a zwłaszcza spadek prędkości lub wzrost opóźnienia) mogą wpływać negatywnie na możliwość korzystania przez Ciebie z aplikacji, usług czy treści. W szczególności może to doprowadzić do ograniczenia ich dostępności lub obniżenia jakości.

9. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Internetu Mobilnego.

- a. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudzającymi dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.
- b. Jeżeli zawrzemy wspomniane wyżej (lit. a) porozumienie, to możemy uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Usuujemy je wówczas z systemów teleinformatycznych służących do zamiany nazw domen internetowych na adresy IP. Robimy to na zasadach określonych w art. 20 ust. 8-9 Ustawy o zwalczaniu nadużyć

10. Limit transferu danych w Internecie.

- a. Poniższe zasady stosuje się, jeżeli warunki Twojej Umowy przewidują limit transferu danych w ramach Usługi dostępu do Internetu Mobilnego.
- b. Limit danych wyznacza określony wolumen (ilość, wielkość) danych, jakie możesz pobrać zgodnie z wykupionym pakietem. Po wykorzystaniu przez Ciebie takiego limitu następuje ograniczenie prędkości Internetu Mobilnego do poziomu 32 kb/s.
- c. Limit transferu danych nie obejmuje wykorzystania danych w roamingu, poza Roamingiem Regulowanym. W przypadku roamingu, za korzystanie z transferu danych mogą być naliczane dodatkowe opłaty zgodnie z Cennikiem.

11. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?

- a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w postanowieniach ogólnych Regulaminu, w przypadku Usługi dostępu do Internetu Mobilnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.
- b. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a

wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).

- c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas).

12. Co z dostępem do Internetu, jeżeli zmieniasz dostawcę?

- a. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi dostępu do Internetu, to masz prawo wnioskować o zachowanie jej ciągłości (tj. wnioskować o zasadniczo nieprzerwany dostęp do Internetu) – chyba że nie byłoby to technicznie wykonalne. W przypadku Internetu Mobilnego dostarczanego Ci w ramach Usługi Telefonii Mobilnej, zmiana dostawcy następuje w ramach procesu przeniesienia numeru. W przypadku natomiast odrębnej Usługi dostępu do Internetu Mobilnego, stosuje się zasady opisane poniżej.
- b. Wypowiedzenie umowy z Twoim dotychczasowym dostawcą stanie się skuteczne dopiero wtedy, gdy Twój nowy dostawca rozpocznie świadczenie usługi. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy. Realizacja takiego uprawnienia nie podlega opłacie.
- c. Wniosek o zachowanie ciągłości dostępu do Internetu składasz u nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku). Taki wniosek powinien określać zwłaszcza:

(1) Twoje dane:

- i. jeżeli jesteś Osobą fizyczną: imię/imiona i nazwisko, PESEL – jeżeli posiadasz albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeżeli jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- ii. jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: nazwa, numer REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze,
- iii. na żądanie dostawcy – dane osób, które Cię reprezentują i które umożliwiają ich weryfikację (w szczególności dane opisane w punkcie i powyżej).

(2) Twoje żądanie;

(3) Informację o wybranym przez Ciebie sposobie przekazywania przez dostawcę informacji w zakresie obsługi Twojego wniosku;

(4) Informacje służące realizacji Twojego żądania.

Jeżeli składasz wniosek w formie dokumentowej, to nowy dostawca utrwali i doręczy Ci jego treść na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie zawierał informacji niezbędnych dla jego realizacji, dostawca zawiadomi Cię o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.

- d. Zgodnie z PKE, Twój wniosek powinien zawierać określenie trybu, w którym rozwiązana zostanie umowa z dotychczasowym dostawcą - wybierz jeden z poniższych:
- (1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą;
 - (2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą i ze wskazaniem konkretnego terminu zmiany dostawcy. Żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W takim przypadku musisz mu jednak zapłacić kwotę nieprzekraczającą abonamentu za okres wypowiedzenia. Kwota ta nie może być jednak wyższa niż abonament za jeden okres rozliczeniowy, powiększony o odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie umowy;
 - (3) na koniec minimalnego okresu promocyjnego z dotychczasowym dostawcą.
- e. Nowy dostawca rozpocznie świadczenie Ci Usługi w uzgodnionym z Tobą umownie terminie. Nowy dostawca potwierdzi Ci niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na Trwałym nośniku.
- f. Cały proceder opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.
- g. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w umówionym terminie, dotychczasowy będzie kontynuował świadczenie Ci tej usługi – do czasu jej rozpoczęcia przez nowego dostawcę.
- h. Jeżeli nowy dostawca nie rozpocznie świadczenia Ci usługi dostępu do Internetu w przeciągu 30 dni od umówionego terminu, to:
- (1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia);
 - (2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą. O powyższym powiadomi Cię dotychczasowy dostawca.
- i. Jeżeli w terminie wskazanym w umowie z nowym dostawcą (jako termin rozpoczęcia świadczenia przez niego usługi dostępu do Internetu) nie dojdzie do zmiany dostawcy – przysługuje Ci od niego jednorazowe odszkodowanie. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to sytuacji, w której opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub gdy opóźnienie powstało z przyczyn leżących po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.
- j. Kwotę należnego Ci odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, do dnia faktycznego takiego rozpoczęcia lub upływu terminu, o którym mowa pod lit. h powyżej (tj. kiedy to umowa z nowym dostawcą zostanie uznana za niezawartą).
- k. Jeżeli w ramach dotychczasowej umowy na dostęp do Internetu korzystałeś z poczty elektronicznej o adresie związanym z nazwą handlową lub znakiem towarowym Twojego dotychczasowego dostawcy – masz prawo

bezpłatnego dostępu do tej poczty jeszcze przez 6 miesięcy od rozwiązania z nim umowy.

- l. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zachowania ciągłości dostępu do Internetu wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE.

13. Na czym polega Usługa Telefonii Mobilnej?

- a. Usługa Telefonii Mobilnej (w skrócie będziemy ją też dalej nazywać „Usługą” lub „Telefonią Mobilną”) polega na umożliwieniu Ci wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych za pomocą Sieci Mobilnej, do której przyłączyłeś swoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe (czyli np. telefon). Zgodnie z PKE, jest to usługa komunikacji głosowej świadczona w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej. Usługa Telefonii Mobilnej obejmuje także możliwość wysyłania i odbierania wiadomości typu SMS/MMS
- b. Zasadniczo w ramach Usługi Telefonii Mobilnej masz możliwość wykonywania i odbierania połączeń głosowych do i od wszystkich numerów ustalonych w krajowym lub międzynarodowym planie numeracji. Pewne (nieliczne) wyjątki w tym zakresie może jednak przewidywać Dokumentacja umowna.
- c. W Umowie przydzielimy Ci numer telefoniczny, który będzie identyfikował Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe w Sieci Mobilnej. O zasadach ewentualnego przenoszenia i zmiany numeru przeczytasz w dalszych punktach niniejszego Regulaminu.
- d. Usługa Telefonii Mobilnej zapewnia Ci możliwość połączenia się z numerami alarmowymi – nie wprowadzamy tu żadnych ograniczeń.

14. Jakie są minimalne parametry jakości Telefonii Mobilnej?

- a. Minimalny poziom jakości połączeń w Usłudze Telefonii Mobilnej wyrażamy wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score - wskaźnik jakości transmisji głosu), który mierzony jest metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality - metoda badania jakości usług głosowych). Wskaźnik ten podawany jest w skali 1-5, gdzie 1 oznacza złą jakość, a 5 oznacza jakość znakomitą. U nas wynosi on 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.
- b. Dostarczymy Ci Usługę o parametrach opisanych powyżej oraz Twojej Dokumentacji umownej. Poza powyższym, nie oferujemy żadnych innych minimalnych parametrów jakości Usługi, w szczególności w zakresie czasu realizacji połączenia, prawdopodobieństwa wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnienia w wywołaniu połączenia.

15. Co to jest usługa z dodatkowym świadczeniem?

- a. Usługa z dodatkowym świadczeniem (potocznie nazywana bywa *usługą premium rate*) to usługa telekomunikacyjna wzbogacona o inne dodatkowe świadczenie, które może być realizowane przez kogoś innego niż my. Takim dodatkowym świadczeniem mogą być np. konkursy, gry, plebiscyty, mikropłatności, wróżby, akcje charytatywne, itp. Prezes UKE prowadzi rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia takich usług i udostępnia go na swojej stronie internetowej (BIP UKE).



- b. Możesz bezpłatnie określić miesięczny (jako Okres Rozliczeniowy) próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem. Możesz wybrać spośród następujących progów: 0 zł (co oznacza całkowitą blokadę płatnych usług z dodatkowym świadczeniem), 35 zł, 100 zł oraz 200 zł. W braku wyboru – domyślny próg wynosi 35 zł.
- c. Natychmiast poinformujemy Cię o osiągnięciu progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem. Odpłatne połączenia (przychodzące i wychodzące) z numerami takich usług zostaną wtedy zablokowane do końca danego Okresu Rozliczeniowego. Możesz jednak wtedy określić nowy, wyższy próg kwotowy - wówczas połączenia takie będą realizowane do wysokości nowego progu.
- d. Możesz zażądać, abyśmy:
 - (1) nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery wszystkich lub poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;
 - (2) umożliwili Ci określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi (np. 10 zł za minutę połączenia) albo ceny za całe połączenie (o ile usługa jest tak właśnie taryfikowana), a następnie: abyśmy nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza taką cenę lub połączenia przychodzące z takich numerów.
- e. Nie płacisz nam za usługi z dodatkowym świadczeniem, które zostały zrealizowane wbrew zasadom opisanym w niniejszym punkcie.

16. Jak można zmienić albo przenieść numer?

- a. Możesz złożyć u nas wniosek o zmianę przydzielonego Ci numeru. Musisz tam jednak wykazać, że korzystanie z niego jest dla Ciebie uciążliwe.
- b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi telefonii mobilnej, możesz bezpłatnie zachować swój dotychczasowy numer (przeniesienie numeru). Jeżeli nie zrzekłeś się tego prawa, to możesz zrealizować je najpóźniej w terminie miesiąca od zakończenia Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą (ewentualnie: od doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji).
- c. W celu przeniesienia numeru, musisz wystąpić z wnioskiem do nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u niego, w jakiej formie możesz złożyć taki wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku. Taki wniosek powinien określać zwłaszcza:

(5) Twoje dane:

- i. jeżeli jesteś Osobą fizyczną: imię/imiona i nazwisko, PESEL – jeżeli posiadasz albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a jeżeli jesteś cudzoziemcem, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- ii. jeżeli nie jesteś Osobą fizyczną: nazwa, numer REGON lub NIP lub numer w KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze,
- iii. na żądanie dostawcy – dane osób, które Cię reprezentują i które umożliwiają ich weryfikację (w szczególności dane opisane w punkcie i powyżej).

(6) Twoje żądanie;

(7) Informację o wybranym przez Ciebie sposobie przekazywania przez dostawcę informacji w zakresie obsługi Twojego wniosku;

(8) Informacje służące realizacji Twojego żądania.

Jeżeli składasz wniosek w formie dokumentowej, to nowy dostawca utrwali i doręczy Ci jego treść na Trwałym nośniku. Jeżeli Twój wniosek nie będzie zawierał informacji niezbędnych dla jego realizacji, dostawca zawiadomi Cię o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.

- d. Zgodnie z PKE, żądając przeniesienia przydzielonego Ci numeru, powinieneś określić tryb tego przeniesienia. Wybierz jeden z poniższych:

(1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą;

(2) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia. Żądając przeniesienia numeru, możesz bowiem wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą bez zachowania terminów wypowiedzenia. W może to jednak wiązać się z obowiązkiem zapłaty za okres wypowiedzenia (nie więcej niż jeden okres rozliczeniowy) oraz odszkodowania za przedterminowe rozwiązanie umowy;

(3) na koniec minimalnego okresu promocyjnego z Twoim dotychczasowym dostawcą.

- e. Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Tobą umownie dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą.

- f. Twój nowy dostawca doręczy Ci na Trwałym nośniku potwierdzenie przeniesienia numeru. Jeżeli Twój wniosek nie będzie mógł zostać zrealizowany, dostawca zawiadomi Cię o odmowie wraz z podaniem jej przyczyny.

- g. Cały proceder przeniesienia numeru opiera się na współpracy nowego dostawcy z dotychczasowym (wymieniają oni między sobą informacje za pomocą specjalnie dedykowanego systemu Prezesa UKE). Procesem zmiany kieruje nowy dostawca.

- h. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, to Twój dotychczasowy dostawca nadal będzie świadczył Ci usługę na dotychczasowych warunkach – do momentu, kiedy numer zostanie przeniesiony. Jeżeli wymaga to wznowienia świadczenia usługi, przerwa w dostępie do usługi nie może być dłuższa niż jeden dzień roboczy.

- i. Jeżeli Twój numer nie zostanie przeniesiony w przeciągu 30 dni od terminu wskazanego pod lit. e powyżej, to:

(1) wypowiedzenie Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą stanie się bezskuteczne (chyba, że oświadczysz, iż chcesz takiego wypowiedzenia) – powiadomi Cię o tym dotychczasowy dostawca;

(2) umowa z nowym dostawcą uważana jest za niezawartą (chyba, że wcześniej już sam zrezygnowałeś ze zmiany dostawcy) – powiadomi Cię o tym nowy dostawca.

- j. Jeżeli w terminie wskazanym pod lit. e powyżej, nie dojdzie do przeniesienia numeru – przysługuje Ci jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Za każdy

rozpoczęty dzień opóźnienia jest to $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej – w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy. Nie dotyczy to sytuacji, w której przyczyna braku przeniesienia leżała po stronie dedykowanego systemu teleinformatycznego Prezesa UKE.

- k. Jeżeli numer przeniesiono bez Twojej zgody, masz prawo do jednorazowego odszkodowania od nowego dostawcy. Z każdy rozpoczęty dzień od takiego przeniesienia wynosi ono $\frac{1}{2}$ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowej, a w przypadku usług przedpłaconych – $\frac{1}{2}$ sumy doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.
- l. Odszkodowanie, o którym mowa powyżej oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia:
 - (1) przeniesienia numeru lub zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą (dotyczy opóźnienia w przeniesieniu numeru);
 - (2) przeniesienia numeru z powrotem do dotychczasowego dostawcy, ewentualnie uzyskania Twojej następczej zgody na takie przeniesienie (dot. przeniesienia numeru bez Twojej zgody).
- m. Staraliśmy się przedstawić Ci w uproszczeniu ogólne zasady realizacji Twojego prawa do zmiany i przeniesienia numeru wynikające z PKE. Jeżeli jednak jesteś ciekaw dokładnej procedury w tym zakresie – to oprócz samego PKE, możesz zajrzeć jeszcze do rozporządzenia wydanego na podstawie art. 330 ust. 6 PKE (a do czasu jego wydania – wydanego na podstawie Prawa telekomunikacyjnego Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych).

17. Jak gromadzimy i udostępniamy Twoje dane w ramach Telefonii Mobilnej?

- a. W ramach Usługi Telefonii Mobilnej Twoje dane o lokalizacji gromadzone są na potrzeby realizacji obowiązków przewidzianych prawem, w tym:
 - (1) przekazywania uprawnionym organom informacji w przypadku korzystania przez Ciebie z numerów alarmowych;
 - (2) udostępniania innym uprawnionym organom na zasadach przewidzianych przepisami prawa
 - (3) świadczenia zamówionych przez Ciebie usług o wartości wzbogaconej, po spełnieniu dodatkowych wymogów przewidzianych przepisami prawa.
- b. Twoje dane transmisyjne (czyli dane o ruchu w Sieci Mobilnej związanym z Twoją aktywnością oraz wykonanych dla Ciebie Usługach) przetwarzamy w celu naliczania opłat oraz rozliczeń operatorskich. Przetwarzamy je wyłącznie w zakresie i przez czas dopuszczony przepisami prawa.
- c. Twoje dane mogą zostać udostępnione (także innym dostawcom) na potrzeby prowadzenia spisów abonentów lub udzielania informacji o numerach. Takie spisy i informacje w skrócie nazywany dalej (łącznie): „**Spisem**”.
- d. Jeżeli jesteś Osobą fizyczną, to Twoje dane można umieścić w Spisie wyłącznie za Twoją zgodą. W pozostałych przypadkach - warunkiem jest, ażeby udostępnienie danych nie naruszało Twoich słuszných interesów.

- e. Twoje dane osobowe umieszczane w Spisie mogą obejmować jedynie:
 - (1) Twój numer lub znak Ciebie identyfikujący;
 - (2) Twoje imię i nazwisko;
 - (3) nazwę miejscowości oraz ulicę w miejscu zamieszkania;- chyba że zgodzisz się na zamieszczenie w Spisie jeszcze innych Twoich danych.
- f. Zanim Twoje dane zostaną umieszczone w Spisie, zostaniesz bezpłatnie uprzedzony o celu takiego Spisu oraz możliwości wykorzystywania takiego Spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci.
- g. Poinformujemy Cię o przekazaniu Twoich danych innym przedsiębiorcom na potrzeby Spisu.

18. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Telefonii Mobilnej.

- a. CLI spoofing to w uproszczeniu technika wyłudzenia danych lub pieniędzy polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub firmę. W praktyce może polegać np. na tym, że ktoś w sposób nieuprawniony posłuży się numerem telefonu Twojego banku i zadzwoni do Ciebie w celu wyłudzenia pieniędzy. Dokładną definicję prawną CLI Spoofingu znajdziesz w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.
- b. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofingu musimy blokować połączenia głosowe albo ukrywać identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Dlatego stosujemy środki służące monitorowaniu, wykrywaniu i wymianie informacji o CLI spoofingu, jak również blokowaniu połączeń głosowych albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Szczegółowe zasady stosowania takich środków może określać nasze porozumienie z Prezesem UKE lub wydane przez niego rekomendacje. Jeżeli prawidłowo wykonamy takie porozumienie lub rekomendację, to nie odpowiadamy za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, które było skutkiem wspomnianych wcześniej środków (dokładne zasady określa tu art. 19 Ustawy o zwalczaniu nadużyć).
- c. Smishing to w uproszczeniu technika wyłudzenia danych lub pieniędzy polegająca na podszywaniu się pod inną osobę lub firmę podczas wysyłania wiadomości SMS. Dokładną definicję prawną smishingu znajdziesz w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.
- d. CSIRT NASK tworzy wzorce wiadomości wyczerpujących znamiona smishingu. Robi to na warunkach określonych w Ustawie o zwalczaniu nadużyć. Niezwłocznie po poinformowaniu nas przez CSIRT NASK o wystąpieniu smishingu i wzorca wiadomości wyczerpującej jego znamiona (art. 4 ust. 5 albo 8 Ustawy o zwalczaniu nadużyć) blokowane są wiadomości SMS o treści odpowiadającej takiemu wzorcowi (stosujemy system automatycznej identyfikacji takich wiadomości). Blokada jest znoszona w przypadku uznania, że treść wzorca nie wyczerpuje znamion smishingu lub, że niecelowe jest dalsze blokowanie wiadomości zgodnych z treścią wzorca.
- e. Nadawca wiadomości SMS może wnieść do Prezesa UKE sprzeciw wobec blokowania, o którym mowa powyżej. Odbywa się to na zasadach określonych w Ustawie o zwalczaniu nadużyć.
- f. Blokowane mogą być też wiadomości SMS o treści innej niż we wzorcach ujętych przez CSIRT NASK, o ile ich treść



wyczerpuje znamiona smishingu. Blokowane mogą być też wiadomości multimedialne MMS, jeżeli ich nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania. Blokowanie odbywa się za pomocą systemu teleinformatycznego pozwalającego na automatyczną identyfikację takich wiadomości.

g. Blokowane są też wiadomości SMS:

- (1)** zawierające nadpis z wykazu nadpisów podmiotów publicznych, o ile nie wysłał ich sam integrator usług SMS dla podmiotów publicznych, wpisany w specjalnym ich wykazie prowadzonym przez Prezesa UKE;
- (2)** W których jako nadpisu użyto wariantu nazwy lub skrótu, które ujęto w wykazie nadpisów podmiotów publicznych, który prowadzi CSIRT NASK.

h. Blokowane są połączenia przychodzące do Sieci Mobilnej z wykorzystaniem numeru wpisanego do wykazu numerów, które służą wyłącznie do odbierania połączeń głosowych. Taki wykaz prowadzi Prezes UKE.