REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUG MOBILNYCH

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usług Mobilnych, dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym", określa szczegółowe zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej w zakresie telefonii komórkowej oraz Internetu Mobilnego, a także związanych z nimi innych usług przez Multimedia Polska sp. z o.o., z siedzibą w Gdyni (81-525) przy al. Zwycięstwa 253, nr tel.: 244 244 222, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000861530, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, kapitał zakładowy: 425 092 650 PLN, zwaną dalej „Dostawcą Usług".

1.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej w zakresie dotyczącym świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej i Szerokopasmowego Dostępu do Internetu Mobilnego.

1.3. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w „Regulaminie Świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych", zwanym dalej „Regulaminem".

1.4. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi, w szczególności Usługi Telefonii Komórkowej lub Internetu Mobilnego.

2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:

CENNIK USŁUG MOBILNYCH – w dalszej części zwany Cennikiem – wykaz Usług Telefonii Komórkowej, Usług Internetu Mobilnego, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat.

DODATKOWE OPCJE USŁUGI – usługi świadczone przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta równolegle z Usługą Telefonii Komórkowej lub w ramach tej Usługi, za dodatkową opłatą za Usługę, niebędącą Opłatą Abonamentową, określoną w Cenniku, o charakterze:

- *jednorazowym, na czas określony do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent skorzystał z Dodatkowych Opcji Usługi albo do wyczerpania przyznanego limitu,*

lub

- *ciągłym na czas nieokreślony, z możliwością wypowiedzenia świadczenia Dodatkowej Opcji Usługi zgodnie z pkt. 3.28. Regulaminu.*

Przez Dodatkowe Opcje Usługi rozumie się zwiększenie zakresu lub limitu dotychczas świadczonych Usług (np. transferu danych, liczby SMS, limitu połączeń), bez Okresu Zobowiązania.

KARTA SIM/USIM – karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Dostawcy Usług, przekazana Abonentowi przez Dostawcę Usług, spełniająca wymagania Sieci oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM/USIM, umożliwiająca dostęp do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług, z którą związane są: Numer Telefoniczny (MSISDN), Kod PIN (osobisty numer identyfikacyjny), Kod PUK (kod odblokowujący).

KOD PIN (osobisty numer identyfikacji) – osobisty kod cyfrowy zapewniający Abonentowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług.

KOD PUK (osobisty szyfr odblokowujący) – osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN.

NADUŻYCIE W KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ – świadczenie, korzystanie z Usługi, Usługi Dodatkowej lub korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej albo Urządzeń Abonenckich niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Dostawcy Usług lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się takiego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na:

a) *generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;*

b) *smishingu, tj. wysłaniu krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której*

nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

c) *CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;*

d) *nieuprawnionej zmianie informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.*

NUMER TELEFONICZNY (Numer MSISDN) – numer służący do identyfikacji Sprzętu Odbiorczego w sieci telekomunikacyjnej, nadawany przez Dostawcę Usług albo przenoszony przez Abonenta od innego przedsiębiorcy komunikacji elektronicznej, przypisany do Karty SIM/ USIM.

OPERATOR KRAJOWY – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej w granicach Rzeczypospolitej Polskiej, inny niż Dostawca Usług.

OPERATOR ZAGRANICZNY – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.

PRÓG KWOTOWY – określona kwota pieniężna, której przekroczenie uniemożliwia korzystanie z usług z dodatkowym świadczeniem, wyznaczana dla każdego Okresu Rozliczeniowego.

USŁUGI DODATKOWE – określone w Regulaminie Świadczenia Usług oraz dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.

USŁUGA SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO INTERNETU MOBILNEGO / USŁUGA INTERNETU MOBILNEGO – samodzielna Usługa lub szczególna Usługa Dodatkowa świadczona Abonentowi

przez Dostawcę Usług w ramach Usługi Telefonii Komórkowej w razie wykupienia zawierającego tę Usługę pakietu lub planu taryfowego, polegająca na udostępnieniu Abonentowi możliwości uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub Dostawcy Usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

USŁUGA TELEFONII KOMÓRKOWEJ – zapewnienie za pośrednictwem Telefonu dostępu do sieci telefonii komórkowej oraz określonych usług, w szczególności komunikacji elektronicznej, w ramach planów taryfowych określonych w Cenniku lub Informacjach Przedumownych/ Warunkach Umowy wybranych przez Abonenta oraz możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

TELEFON/URZĄDZENIE MOBILNE – aparat telefoniczny lub inne urządzenie elektroniczne umożliwiające za pośrednictwem Karty SIM/USIM korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług, posiadające odpowiedni dokument lub oznaczenie zgodności z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczone do pracy w Sieci Telekomunikacyjnej.

3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI TELEFONII KOMÓRKOWEJ

3.1. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta usług na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym, regulaminie Usługi Dodatkowej oraz w Regulaminie Promocji, w razie zawarcia Umowy promocyjnej na Promocyjnych Warunkach Umowy.

3.2. Usługa świadczona przez Dostawcę Usług obejmuje:

a) realizowanie głosowych połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym do sieci komórkowych i stacjonarnych, innych połączeń i/lub usług wykorzystujących transmisję danych;

b) Usługi Dodatkowe, Dodatkowe Opcje Usługi i inne świadczenia określone w Cenniku oraz w Informacjach Przedumownych/ Warunkach Umowy.

3.3. Lista Operatorów Krajowych i Operatorów Zagranicznych oraz lista krajów, do których następuje realizacja w ruchu automatycznym głosowych połączeń telefonicznych do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń

dostępne są w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych oraz na Stronie WWW Dostawcy Usług.

3.4. *W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów, w tym w ramach roamingu, jakość świadczonych Usług komunikacji elektronicznej może różnić się od jakości świadczonej przez Dostawcę Usług. Na jakość tych usług mają wpływ czynniki takie jak: szybkość, opóźnienia i dostępność pewnych technologii, zasięg lub wahania ze względu na czynniki zewnętrzne, takie jak topografia terenu, warunki atmosferyczne, odległość od stacji bazowej, aktualne obciążenie danej stacji nadawczo odbiorczej, zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu, a także dostępność usługi roamingu lub niektórych usług w ramach tej usługi.*

3.5. *Dla planów taryfowych z dostępnym roamingiem międzynarodowym jest on domyślnie włączony dla Abonenta. Wyłączenie roamingu międzynarodowego może nastąpić poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta. Kody niezbędne do sprawdzenia usługi roamingu międzynarodowego dostępne są na stronie WWW Dostawcy Usług oraz w instrukcji Karty SIM.*

3.6. *Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta, bez względu na osobę (użytkownika), który z nich korzystał.*

3.7. *Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług, Dodatkowych Opcji Usług, Usług Dodatkowych lub innych usług niewchodzących w zakres Usługi oraz niebędących Usługami Dodatkowymi, wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego. W przypadku stosowania przez Abonenta nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego Dostawca Usług nie odpowiada za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usług, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych.*

3.8. *Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych w sposób zgodny z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym. W szczególności zakazane są działania mogące stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.*

3.9. *W przypadku naruszenia postanowień pkt 3.8., w szczególności w przypadku uzasadnionego podejrzenia Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej, Dostawca Usług jest uprawniony do niezwłocznego*

Zawieszenia Świadczenia Usługi lub zablokowania dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych.

3.10. *Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru telefonicznego do sieci nowego operatora na:*

a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;

b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

Nie jest możliwe przenoszenie numerów pomiędzy stacjonarnymi a ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi. Za przeniesienie numeru nie jest naliczana opłata.

3.11. *Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem w umowie dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi Telefonii Mobilnej przez nowego dostawcę usług powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług.*

3.12. *Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia:*

a) zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usług - chyba że zrzekł się tego prawa;

b) doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 Prawa komunikacji elektronicznej.

3.13. *Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:*

a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług;

b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c) na koniec Okresu Zobowiązania wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

3.14. *W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru bez zachowania terminów wypowiedzenia wskazanych w pkt. 3.28 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/ Treści Cyfrowych, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty*

dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Jeśli wskutek wyboru któregokolwiek z trybów przeniesienia numeru wskazanego w pkt. 3.13. niniejszego Regulaminu Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania na zasadach przewidzianych w pkt. 3.29 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.

3.15. *Jeśli przeniesienie przydzielonego numeru nie nastąpiło w terminie wskazanym w umowie, o której mowa w pkt. 3.11., dotychczasowy dostawca Usługi Telefonii Mobilnej wznawia lub kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia Usługi Telefonii Mobilnej następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od dnia wskazanego w umowie z nowym dostawcą Usługi:*

a) *wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi Telefonii Mobilnej staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym dotychczasowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta;*

b) *z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy Usługi Telefonii Mobilnej - umowę z nowym dostawcą tej Usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta.*

3.16. *W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w pkt. 3.11 niniejszego Regulaminu Szczegółowego, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.*

3.17. *W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi*

przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.

3.18. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w pkt. 3.16. oraz 3.17. niniejszego Regulaminu Szczegółowego oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły:

a) w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.16. - do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi Telefonii Mobilnej;

b) w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.17. - do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy Usługi Telefonii Mobilnej lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usług z wykorzystaniem dotychczasowego numeru.

3.19. W ramach Usługi Telefonii Komórkowej Dostawca Usług realizuje połączenia alarmowe do centrum powiadamiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie następstwa wykonania połączenia na numery alarmowe. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Telefonu/ Urządzenia Mobilnego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu/Urządzenia Mobilnego są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.

3.20. W ramach połączeń alarmowych występują poniższe ograniczenia:

a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie „X" oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112;

b) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej

z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.

3.21. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany Warunków Umowy. W razie potrzeby, związanej z koniecznością dostosowania przez Abonenta konfiguracji Sprzętu Odbiorczego, Dostawca Usług poinformuje Abonenta o powyższych zmianach komunikatem bezpośrednio na Sprzęt Odbiorczy.

3.22. Dostawcy Usług przysługuje prawo do nieodpłatnego udostępnienia dodatkowych minut na połączenia telefoniczne, Dodatkowych Opcji Usług lub Usług Dodatkowych do Usługi Telefonii Komórkowej w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie, jak i późniejsze wyłączenie Dodatkowych Opcji Usług i/lub Usług Dodatkowych nie stanowi zmiany Warunków Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.

3.23. Po zawarciu Umowy Dostawca Usług zobowiązany jest wydać do używania Abonentowi Kartę SIM/USIM i aktywować Numer Telefoniczny albo, w przypadku przeniesienia numeru od innego Dostawcy Usług, przyporządkować przenoszony Numer Telefoniczny do wydanej do Umowy Karty SIM/USIM.

3.24. Dostawca usług w zakresie usługi dostępu do Internetu oraz usługi komunikacji interpersonalnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania tych Usług, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie.Dane o Usługach Mobilnych rozliczanych w oparciu o czas (Telefonia Mobilna) i/lub o ilość wykorzystanych danych (Internet Mobilny) prezentowane są każdemu Abonentowi będącemu konsumentem, na jego koncie w Strefie Klienta/ eBOK.Dostawca usług powiadamia Abonenta będącego konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia Usług Mobilnych w ramach wybranego przez Abonenta będącego konsumentem pakietu taryfowego przed osiągnięciem tego limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu tego limitu niezwłocznie po jego wykorzystaniu, z wykorzystaniem SMS. Ponadto, w odniesieniu do Usługi Internetu Mobilnego, Abonent ma możliwość kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez wybranie i zatwierdzenie na klawiaturze Telefonu specjalnego kodu USSD. Informacje o kodach USSD dostępne są za pośrednictwem Strony WWW Dostawcy Usług, Centrum Obsługi Klienta, Biur Obsługi

Klienta/Salonów Firmowych Dostawcy Usług.

3.25. Usługa Telefonii Komórkowej, Dodatkowe Opcje Usługi oraz Usługi Dodatkowe świadczone są w zasięgu Sieci, w oparciu o którą świadczona jest Usługa. Informacja o zasięgu Usługi Telefonii Komórkowej, Dodatkowe Opcje Usługi oraz Usług Dodatkowych dostępna jest na Stronie WWW Dostawcy Usług.

3.26. Numer Telefoniczny nadany Abonentowi może zostać nieodpłatnie zmieniony na wniosek Abonenta, jeżeli wykaże on, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer może być zmieniony także przez Dostawcę Usług z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany właściwych w tej materii przepisów prawa. O terminie zmiany Numeru Telefonicznego Abonenta z przyczyn zależnych od Dostawcy Usług, Dostawca Usług powiadomi Abonenta przed zmianą Numeru Telefonicznego nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed wprowadzeniem zmiany.

3.27. Zmiana Numeru Telefonicznego Abonenta dokonywana na jego wniosek, za wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt. 3.26. (wykazania uciążliwości korzystania z numeru) niniejszego Regulaminu, następuje na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru Telefonicznego Abonenta następuje na koszt Dostawcy Usług.

3.28. Dostawca Usług ogranicza lub wyłącza możliwość lub sposób korzystania lub łączenia niektórych Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi. Szczegółowe informacje w tym zakresie zawarte są w Cenniku. Dodatkowo, Dostawca Usług zastrzega możliwość blokowania połączeń na prefiksy, na które nie określono stawek w Cenniku. Połączenia do sieci krajowych i międzynarodowych stacjonarnych i komórkowych rozliczane są zgodnie z prefiksami jakie operatorzy otrzymali od regulatora w danym kraju.

4. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO INTERNETU MOBILNEGO

4.1. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („Rozporządzenie o otwartym internecie”)

– zwana Szacunkową Prędkością Maksymalną – jest mierzona dla bezpośredniego połączenia Telefonu ze stacją nadawczo-odbiorczą. Szacunkowe Maksymalne Prędkości pobierania i wysyłania danych zostały określone w tabeli poniżej.

Tabela nr 1

Szacunkowe Maksymalne Prędkości pobierania i wysyłania danych dla pakietów: ROZMOWY 2 GB, BEZLIMIT 10 GB, BEZLIMIT 30 GB, BEZLIMIT 60 GB, Internet Mobilny 5 GB, Internet Mobilny 20 GB, Internet Mobilny 100 GB		
Technologia	**Wysyłanie danych**	**Pobieranie danych**
2G/GSM-GPRS	20 kb/s	80 kb/s
2G/GSM-EDGE	58,4 kb/s	233,6 kb/s
3G/UMTS	384 kb/s	384 kb/s
3G/UMTS-HSPA	5,4 Mb/s	42 Mb/s
4G/LTE	50 Mb/s	150 Mb/s
4G/LTE-Advanced	50 Mb/s	300 Mb/s
5G	60 Mb/s	600 Mb/s

Cennik, Umowa, Regulamin Promocji lub inny regulamin Dostawcy Usług mogą określać inną wartość Szacunkowej Prędkości Maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym internecie. Osiągnięcie Szacunkowej Maksymalnej Prędkości wskazanej powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana przez Dostawcę Usług) i może nie być możliwe poza Siecią Dostawcy Usług.

4.1.[1] Po wyczerpaniu pakietu internetowego w ramach Opłaty Abonamentowej Usługa świadczona jest na warunkach wskazanych w poniższych tabelach:

Tabela nr 2

Nazwa planu	**ROZMOWY 2 GB**	**BEZLIMIT 10 GB**	**BEZLIMIT 30 GB**	**BEZLIMIT 60 GB**
Limit prędkości transmisji po wyczerpaniu pakietu internetowego w ramach Opłaty Abonamentowej	32 kb/s	1 Mb/s		

Tabela nr 3

Nazwa planu	Internet Mobilny 5 GB	Internet Mobilny 20 GB	Internet Mobilny 100 GB
Limit prędkości transmisji po wyczerpaniu pakietu internetowego w ramach Opłaty Abonamentowej	32 kb/s		1 Mb/s

4.1.[2] Usługa Internetu Mobilnego jest dostępna na obszarze Polski, o ile Umowa nie stanowi inaczej, w wybranych lokalizacjach, w zależności od istniejących możliwości technicznych i zasięgu Sieci Dostawcy Usług. Aktualne informacje o możliwościach technicznych oraz o zasięgu Sieci dostępne są w Biurach Obsługi Klienta, po połączeniu się z Infolinią Dostawcy Usług oraz na stronie internetowej Dostawcy Usług.

4.2. Dostawca Usług stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu Mobilnego, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Zastosowane środki w szczególności nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji i usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.

4.3. W szczególnych przypadkach, wskazanych niżej, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpływać na jakość usług dostępnych w ramach Usługi Internetu Mobilnego, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Dostawca Usług stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:

a) pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Dostawca Usług lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

b) utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego,

c) zapobieganiu grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci (np.

Awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacjii usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.

Szczególne środki zarządzania ruchem Dostawca Usług stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.

4.4. Stosowane przez Dostawcę Usług szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość Usługi Internetu Mobilnego w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi Internetu Mobilnego, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi Internetu Mobilnego (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędnie w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w pkt. 4.3. lit. a-c.

4.5. Limity dostępnego transferu pobierania i wysyłania danych wynikające i związane z wykupionymi przez Abonenta Pakietami Usługi Internetu Mobilnego mają istotny wpływ na działanie Usługi Internetu Mobilnego, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług dostępnych za jej pośrednictwem. Skutkiem osiągnięcia limitu dostępnego transferu jest istotne obniżenie prędkości transmisji danych, pozwalające na korzystanie z Usługi Internetu Mobilnego w sposób ograniczony, tylko w zakresie treści, aplikacji i usług posiadających bardzo minimalne wymagania dotyczące prędkości pobierania i wysyłania danych. W praktyce może to oznaczać np. możliwość wyświetlania jedynie bardzo prostych stron www, korzystania z prostych komunikatorów czy wysyłania krótkich wiadomości poczty elektronicznej bez załączników.

4.6. Na Usługę Internetu Mobilnego, oprócz prędkości pobierania i wysłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozerwalnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych, w tym w sieciach komórkowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od

kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.

4.7. Oprócz Usługi Internetu Mobilnego Dostawca Usług może oferować usługi niebędące Usługą Internetu Mobilnego, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji (tzw. usługi specjalistyczne). Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz Usługi Internetu Mobilnego oraz żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość Usługi Internetu Mobilnego.

4.8. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych w punkcie 4.3) świadczenie usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość Usługi Internetu Mobilnego poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę Internetu Mobilnego zawarte są w regulaminach szczegółowych poszczególnych usług specjalistycznych.

4.9. Wskazywane przez Dostawcę Usług Szacunkowe Prędkości Maksymalne (pobierania i wysyłania danych) zostały ustalone przez Dostawcę Usług, na podstawie systemu monitorowania Usługi Internetu Mobilnego w korzystnym środowisku (lokalizacja, sprzęt, oprogramowanie, inne warunki zewnętrzne, wewnętrzne). Dostawca Usług zaznacza, że na prędkości wpływa wiele różnego rodzaju niezależnych grup czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii komórkowej i internetowej związanej z przesyłaniem sygnału oraz danych w sieci internetowej. W dalszej części Regulaminu Szczegółowego zostały pogrupowane i przedstawione te czynniki. Z uwagi na powyższe, w bardzo wielu przypadkach osiągnięcie Szacunkowej Prędkości Maksymalnej może nie być możliwe.

4.10. Oprócz czynników uzależnionych od Dostawcy Usług, a wynikających

z zarządzania Siecią na rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry (określone w punkcie 4.6) uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Internetu Mobilnego, ale także dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu Mobilnego, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Dostawca Usług nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców tych treści (innych niż Dostawca Usług), aplikacji i usług występujące na ich serwerach.

4.11. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane z Telefonem/Urządzeniem Mobilnym (np. technologia, w której działa Telefon/Urządzenie Mobilne i zgodność Telefonu/Urządzenia Mobilnego z tymi standardami technologicznymi, czułość Telefonu/Urządzenia Mobilnego i siła odbieranego/wysyłanego sygnału, pasma radiowe – w tym możliwość ich agregacji, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji Telefonu/Urządzenia Mobilnego (np. warunki atmosferyczne, odległość od stacji bazowej, aktualne obciążenie danej stacji nadawczo odbiorczej, zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).

4.12. Poza ogólnymi uwarunkowaniami dla technologii bezprzewodowego przesyłu danych, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości, a także inne parametry (głównie opóźnienia), dla połączeń realizowanych w technologii bezprzewodowej mogą być ograniczane przez szczegółową charakterystykę standardów łączności bezprzewodowej poszczególnych generacji (np. standardy GPRS, EGPRS – EDGE, WCDMA - UMTS, HSPA HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE, 5G).

4.13. Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Internetu Mobilnego związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników internetu. Podobnym czynnikiem mogącym mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi oraz obciążenie danej stacji nadawczo-odbiorczej (np. w związku ze zwiększoną ilością użytkowników w danym obszarze geograficznym obsługiwanym przez jedną stację).

4.14. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Internetu Mobilnego oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Internetu Mobilnego ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu Sprzętów Odbiorczych (np. poprzez udostępnianie internetu) lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Sprzętów, treści, aplikacji i usług.

4.15. Dla realizowanych przez Abonenta połączeń internetowych, w których uczestniczy duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogarszana przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym Dostawca Usług nie ma wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych, szkieletowych odcinków sieci interetowej (np. uszkodzenie połączeń międzykontynentalnych) lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania internetu usługi (np. awaria globalnych serwerów DNS).

4.16. Nawet znaczne odstępstwa od Szacunkowych Maksymalnych Prędkości pobierania i wysyłania danych co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usługi. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości (w tym w razie osiągnięcia limitu transferu), w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Dostawcy Usług, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) uzależnił na podstawie osobnych warunków – ze względów formalnych lub technologicznych – uzyskanie praw określonych powyżej od osiągania określonych przez niego w tych warunkach prędkości (np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).

4.17. Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim punkcie prędkości

mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, z tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości).

4.18. *W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu Mobilnego pod względem prędkości a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w tym w Regulaminie oraz w Regulaminie Szczegółowym, lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie zgodnym z zapisami Regulaminu (pkt. 8.1.–8.17.). Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą Usług mogą być prowadzone zgodnie z zasadą określoną w punkcie 8.15 Regulaminu. Poza powyższym Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. W ramach wymienionych powyżej środków prawnych Abonentowi przysługuje roszczenie o przywrócenie świadczenia Usługi Internetu w oparciu o parametry zgodne z Warunkami Umowy, roszczenie o zwrot opłat (zgodnie z pkt. 11.5. Regulaminu) oraz o odszkodowanie (zgodnie z pkt. 11.4. Regulaminu). Wyjątkowo, w sytuacji gdy Dostawca Usług nie jest w stanie przywrócić świadczenia Usługi zgodnego z Warunkami Umowy lub powszechnie przyjętymi innymi parametrami dla określonych kategorii treści, aplikacji i usług, Abonent może wystąpić z roszczeniem o rozwiązanie Umowy za porozumieniem stron ze względu na te szczególne okoliczności. Dostawca Usług każdorazowo podejmuje decyzję wobec zgłoszonych roszczeń indywidualnie, w oparciu o stan faktyczny i prawny w ramach postępowania, którego tryb został określony szczegółowo w Regulaminie.*

4.19. *W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Dostawca Usług rekomenduje aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności*

przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:

a) pomiaru dokonuje się na Telefonie/Urządzeniu Mobilnym podłączonym bezpośrednio do Sieci,

b) na Telefonie/Urządzeniu Mobilnym, na których dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe wykorzystujące Usługę Internetu Mobilnego,

c) na Telefonie/Urządzeniu Mobilnym powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiety danych (np. antywirus, zapora internetowa, oprogramowanie typu VPN i podobne),

d) Telefon/Urządzenie Mobilne powinny być wolne od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),

e) Telefon/Urządzenie Mobilne, na których dokonywany jest pomiar, powinny mieć zainstalowane oficjalne oprogramowanie i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,

f) konfiguracja sprzętowa oraz programowa Telefonu/Urządzenia Mobilnego powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,

g) Telefon/Urządzenie Mobilne, na których dokonywany jest pomiar, powinny być jedynym Sprzętem korzystającym z Usługi – nie powinny wykorzystywać funkcji udostępniania internetu,

h) w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,

i) do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Telefonowi/Urządzeniu Mobilnemu narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy Usług, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu Mobilnego,

j) Abonent dokonując pomiaru Szacunkowej Maksymalnej Prędkości powinien w ramach posiadanej wiedzy ograniczyć do minimum czynniki mające niezależny od Dostawcy Usług, negatywny wpływ

na osiąganie Szacunkowej Maksymalnej Prędkości, opisane w punktach 4.9.–4.15.

Spełnienie niektórych z powyższych warunków może wymagać od Abonenta zaawansowanej wiedzy technicznej i narażać na ryzyko braku umiejętności przywrócenia ustawień systemowych do pierwotnego – bezpiecznego czy zgodnego z oczekiwaniami Abonenta stanu. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki samodzielnego dokonywania przez Abonenta zmian ustawień systemowych celem wykonania pomiaru prędkości.

4.20. Dostawca Usług informuje, że zasadniczo wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na dzień publikacji tych zapisów, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybkidostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów: usługi telefoniczne VoIP – 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; przeglądanie stron www – 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości SD – 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości HD – 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości 4K – 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms. Dostawca Usług wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

4.21. Szczegółowe wyjaśnienia dotyczące: charakterystyki poszczególnych usług i ich rodzajów; technologii i standardów przesyłu danych w sieciach komórkowych; wpływu różnego rodzaju czynników na parametry prędkości i inne parametry Usługi Internetu Mobilnego; sposoby i wymagania oraz wytyczne dotyczące dokonywania przez Abonenta pomiarów parametrów Usługi Internetu Mobilnego – dostępne są na Stronie WWW Dostawcy Usług.

4.22. W przypadku zmiany dostawcy usługi Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetu Mobilnego, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana dostawcy usług następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem w Umowie. Zmiana dostawcy Usługi Internetu Mobilnego nie może powodować przerwy w jej świadczeniu dłuższej niż 1 dzień roboczy.

4.23. W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia Usługi Internetu Mobilnego, Abonent określa tryb zmiany, wybierając jedną z poniższych opcji:

a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi;

b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c) na koniec Okresu Zobowiązania lub okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi Internetu Mobilnego.

4.24. W przypadku wyboru przez Abonenta opcji wskazanej w pkcie 4.23.b. niniejszego Regulaminu, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Dodatkowo, w przypadku jeśli przy wyborze którejkolwiek z opcji wskazanych w pkt. 4.23. Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania na zasadach przewidzianych w pkt. 3.29 Regulaminu Świadczenia Usług oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych.

4.25. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi Internetu Mobilnego staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego dostawcę. Nowy dostawca Usługi Internetu Mobilnego potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

4.26. Jeśli rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę Usługi Internetu Mobilnego nie nastąpiło w terminie wskazanym w Umowie, o której mowa w pkt. 4.22., dotychczasowy dostawca Usługi Internetu Mobilnego kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego

dostawcę. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi Internetu Mobilnego przez nowego dostawcę tej Usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie z nowym dostawcą Usługi Internetu Mobilnego:

a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi Internetu Mobilnego ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,

b) umowę z nowym dostawcą Usługi Internetu Mobilnego uważa się za niezawartą

- o czym dotychczasowy dostawca Usługi informuje abonenta.

4.27. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi Internetu Mobilnego w terminie wskazanym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi Internetu Mobilnego nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 Prawa komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu aktywacji Usługi Internetu Mobilnego wskazanego w Umowie do dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego dostawcę lub upływu terminu, o którym mowa w pkt. 4.26. zd. drugie niniejszego Regulaminu Szczegółowego.

4.28. W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w pkt. 4.27. nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy Usługi Internetu Mobilnego, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

4.29. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie Usługi Internetu Mobilnego, w ramach której Dostawca Usług zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania umowy.

4.30. Wykorzystanie limitu transmisji danych przyznanego w ramach Opłaty Abonamentowej lub uzyskanego w ramach zamówionej przez Abonenta Dodatkowej Opcji Usługi może nastąpić w okresie jednego Okresu Rozliczeniowego. Limit transmisji danych niewykorzystany w Okresie

Rozliczeniowym, na który został przyznany, wygasa z chwilą upływu tego Okresu Rozliczeniowego i nie powiększa limitu transmisji danych przyznanego w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.

4.31. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi, Karta SIM/USIM i Numer Telefoniczny ulegają dezaktywacji, natomiast niewykorzystany przez Abonenta limit transmisji danych przyznany w ramach Opłaty Abonamentowej lub uzyskany w ramach zamówionej przez Abonenta Dodatkowej Opcji Usługi, przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: Opłaty Abonamentowej lub/i opłaty za Dodatkowe Opcje Usługi.

5. OPŁATY

5.1. Opłaty za połączenia są naliczane na podstawie czasu połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowanego w centrali telefonicznej Dostawcy Usług, od chwili zgłoszenia się urządzenia wywoływanego do chwili rozłączenia się wywołującego Sprzętu Odbiorczego. Podstawą do ustalania należności za połączenia jest obowiązujący Cennik lub Warunki Umowy (Standardowe lub Promocyjne).

5.2. Opłaty za wysłanie wiadomości SMS, podane w Cenniku, dotyczą długości pojedynczej wiadomości SMS. Długość pojedynczej wiadomości SMS wysłanej z telefonu GSM lub UMTS, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute), została określona na nie więcej niż 160 znaków. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości zawierającej więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów, tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie, zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z aparatu telefonicznego, kodującego polskie znaki (np. ą, ę, ź) w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków.

5.3. Połączenia, SMS, MMS na numery specjalne:

a) wysłanie wiadomości SMS lub MMS na numer specjalny powoduje zawsze naliczenie opłaty zgodnej z Cennikiem. Opłata pobierana

jest niezależnie od treści wysłanej wiadomości i rodzaju serwisu przypisanej do danego numeru;

b) *połączenia głosowe lub wideo z numerami specjalnymi mogą być automatycznie przerywane po upływie 15 minut;*

c) *możliwość wykonywania połączeń, wysyłania SMS lub MMS na numery specjalne podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych może być ograniczona.*

5.4. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług udostępnia szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w Prawie komunikacji elektronicznej, Umowie i Cenniku.

5.5. Połączenia na numery alarmowe są bezpłatne.

5.6. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi korzystanie z usług z dodatkowym świadczeniem. Możliwość korzystania z usług z dodatkowym świadczeniem jest domyślnie włączona dla Abonenta. Abonent ma możliwość dokonania w każdym czasie całkowitej lub częściowej blokady dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem lub dokonania całkowitego lub częściowego zdjęcia blokady dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem w Centrum Obsługi Klienta, Biurach Obsługi Klienta/ Salonach Firmowych Dostawcy Usług. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi samodzielne dokonanie blokady lub jej zdjęcie poprzez przesłanie przez Abonenta odpowiednich kodów USSD. Wykaz numerów dla usług z dodatkowym świadczeniem zawarto w Cenniku Usług Mobilnych. W celu zabezpieczenia praw Abonenta w ramach korzystania z usług z dodatkowym świadczeniem Dostawca Usług oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące Progi Kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł. Abonent ma możliwość określenia Progu Kwotowego w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. W przypadku, gdy Abonent nie określi Progu Kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 35 zł. Po osiągnięciu obowiązującego Progu Kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego Progu Kwotowego – do wysokości tego progu. Szczegółowe informacje o uprawnieniach Abonenta związanych z usługami z dodatkowym świadczeniem oraz informacje o kodach niezbędnych do zablokowania lub odblokowania dostępu do usług z dodatkowym świadczeniem, oraz informacje o numerach przeznaczonych do przesłania kodu USSD dostępne są

na Stronie WWW Dostawcy Usług.

5.7. Dostawca Usług ma prawo do wstrzymania świadczenia na rzecz Abonenta Usługi Telefonii Komórkowej lub poszczególnych jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych lub Dodatkowych Opcji Usługi w przypadku uzasadnionych wątpliwości co do wykonania przez Abonenta obowiązku zapłaty za świadczoną Usługę, w tym za Usługi Dodatkowe, w szczególności w związku ze stwierdzonym przez Dostawcę Usług znaczącym wzrostem natężenia korzystania z Usługi, opartym na ruchu telekomunikacyjnym generowanym przez Abonenta.

5.8. Opłata Abonamentowa naliczana jest zgodnie z Warunkami Umowy dla wybranego planu taryfowego dla każdego miesiąca z góry. Specyfikacja oferowanych planów telefonicznych, Dodatkowych Opcji Usług oraz Usług Dodatkowych znajduje się w Informacjach Przedumownych oraz w Cenniku.

5.9. Dostawca Usług w ramach roamingu umożliwia Abonentowi korzystanie z usługi połączenia z sieciami nienaziemnymi. Opłata za korzystanie z ww. usługi określona jest w Cenniku Dostawcy Usług. Możliwość korzystania z usługi połączenia z sieciami nienaziemnymi jest domyślnie zablokowana dla Abonenta. Jednocześnie Dostawca Usług zapewnia możliwość zdjęcia blokady, jednak że wniosek o zdjęcie takiej blokady będzie mógł zostać zarejestrowany w przypadku połączenia się z naziemną siecią telekomunikacyjną. Abonent może złożyć wniosek o aktywację usługi połączenia z sieciami nienaziemnymi w Centrum Obsługi Klienta, Biurach Obsługi Klienta/ Salonach Firmowych Dostawcy Usług.

6. ZASADY UMIESZCZENIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, TAJEMNICA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

6.1. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Dostawcy Usług

winny być ograniczone do:

a) Numeru Telefonicznego,

b) nazwiska i imion Abonenta,

c) nazwy miejscowości i ulicy miejsca zamieszkania Abonenta.

Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta.

6.2. Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane określone w pkt. 6.1. w trakcie trwania Umowy lub w momencie jej zawarcia.

6.3. Dostawca Usług w zakresie istniejących możliwości technicznych pozwala na:

a) identyfikację numeru wywołującego oraz wywoływanego,

b) prezentację numeru i/lub blokadę prezentacji numeru,

c) blokadę połączeń anonimowych,

d) blokadę natychmiastowego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Abonenta.

6.4. Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, przekazanie danych Abonenta, który wyraził zgodę na przekazanie danych w tym celu innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług umożliwi Abonentowi złożenie oświadczenia w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności w Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych (osobiście) oraz na pisemny wniosek wraz z odręcznym podpisem Abonenta, przesłany na adres Centrum Obsługi Klienta, wg danych adresowych umieszczonych na stronie WWW Dostawcy Usług.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

7.1. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych, w przypadku kiedy przyczyny niewykonania lub

nienależytego wykonania Umowy wynikają z uwarunkowań związanych z Operatorem Zagranicznym, w relacjach z którym Dostawca Usług nie przyjął odpowiedzialności za wykonywane Usługi.

7.2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług komunikacji elektronicznej, wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych, zgodnych z ETSI (European Telecommunications Standards Institute) przez Sprzęt Odbiorczy wykorzystywany przez Abonenta.

7.3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

a) treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego ze Sprzętu Odbiorczego lub innych Usług;

b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Sprzęcie Odbiorczym oraz urządzeniach do niego przyłączonych;

c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Sprzętu Odbiorczego i urządzeń do niego przyłączonych.

7.4. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz sieci teleinformatycznej, w oparciu o którą Dostawca Usług świadczy Usługę Telefonii Komórkowej.

7.5. Dostawca Usług nie odpowiada za brak lub ograniczenie dostępności Usług w obszarze zasięgu Sieci, gdy na ograniczenie to wpływ mają czynniki związane z fizyczną propagacją fal radiowych tj.: uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne lub związane z zakłóceniami sieci mającymi charakter zewnętrzny.

8. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA

8.1. Abonent zobowiązuje się nie kierować ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta.

8.2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi stanowi własność Dostawcy Usług.

8.3. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą,

zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie lub Regulaminie oraz skutki powstałe w związku z udostępnieniem osobom trzecim Kodu PIN, Kodu PUK.

8.4. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Dostawcę Usług o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM, poprzez Biura Obsługi Klienta/Salony Firmowe lub Centrum Obsługi Klienta. Adresy Biur Obsługi Klienta dostępne są m.in. na Stronie WWW, w siedzibie Dostawcy Usług.

8.5. Dostawca Usług po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług, nie przerywając naliczania Opłaty Abonamentowej.

8.6. Abonent zobowiązuje się potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM najpóźniej w terminie 5 dni od daty zgłoszenia zgodnie z pkt. 8.4., w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej za pośrednictwem dostępnych Abonentowi Kanałów Kontaktu. Powyższe potwierdzenie jest równoznaczne z wnioskiem Abonenta o wydanie kolejnej Karty SIM/USIM, chyba że Abonent zdecyduje inaczej. W przypadku odzyskania Karty SIM/USIM przez Abonenta Dostawca Usług dokonuje jej odblokowania wyłącznie na wniosek Abonenta.

8.7. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM, do momentu zgłoszenia zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

8.8. Za skutki używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/ USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Dostawcy Usług wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

8.9. Fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczania Opłat Abonamentowych.

8.10. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Dostawcy Usług przez Abonenta, Dostawca Usług wydaje kolejną kartę SIM/USIM z zachowaniem dotychczasowego numeru, z zastrzeżeniem postanowień punktu 8.11. Limit dostępnego transferu pobierania i wysyłania danych wynikający z wykupionego przez Abonenta Pakietu Usługi Internetu Mobilnego pozostały do wykorzystania na dotychczasowej Karcie SIM/USIM

przechodzi na kolejną Kartę SIM/USIM. Wydanie Abonentowi kolejnej Karty SIM/USIM następuje poprzez jej wysłanie na adres Abonenta wskazany w Umowie. Za wydanie kolejnej Karty SIM/USIM Dostawcy Usług przysługuje prawo naliczenia opłaty w wysokości przewidzianej w Cenniku.

8.11. Dostawca Usług przed wydaniem kolejnej Karty SIM/USIM weryfikuje w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, czy numer PESEL podany przez Abonenta będącego osobą fizyczną, jest zastrzeżony. Dostawca Usług odmawia wydania kolejnej Karty SIM/USIM jeżeli w chwili weryfikacji numer PESEL Abonenta jest zastrzeżony lub w przypadku planowanej niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL. W przypadku innej niż planowana oraz trwającej dłużej niż 15 minut niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, jeżeli w tym czasie nastąpiła ponowna, nieskuteczna weryfikacja numeru PESEL, Dostawca Usług może odmówić wydania kolejnej Karty SIM/USIM do czasu przywrócenia dostępności systemu.

9. POLITYKA UCZCIWEGO KORZYSTANIA Z ROAMINGU

9.1. Zgodnie z Rozporządzeniem Wykonawczym Komisji (UE) 2016/2286 z dnia 15 grudnia 2016 r. Dostawca Usług dla Pakietów Usługi Telefonii Komórkowej z dostępnym roamingiem międzynarodowym świadczy usługi roamingu regulowanego po cenach krajowych Abonentom podróżującym okresowo w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej, zamieszkałym na stałe w Rzeczpospolitej Polskiej lub mającym z Polską stałe powiązania, wiążące się z częstą obecnością na jej terytorium przez dłuższy czas. Zasada ta dotyczy wykonywania i odbierania połączeń głosowych, wiadomości SMS i MMS oraz transmisji danych w roamingu, przy czym dla usługi transmisji danych Dostawca Usług stosuje przewidziane ww. Rozporządzeniem limity. Dla usługi połączeń głosowych i SMS, dla których Dostawca Usług stosuje opłaty detaliczne, nie stosuje dodatkowej opłaty, o której mowa w pkt. 9.11.

9.2. Abonent korzystający z roamingu dla usługi transmisji danych podczas okresowych podróży w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej ma możliwość wykorzystania tej usługi bez pobierania żadnych dodatkowych opłat za roaming do wartości określonego przez Dostawcę Usług limitu. Wysokość limitów dla poszczególnych taryf usługi transmisji danych określona została w Cenniku Usług Mobilnych.

9.3. Zasady stosowania cen krajowych oraz limitów transmisji danych dla

roamingu regulowanego, wyrażone powyżej, stosowane są w ramach Polityki Uczciwego Korzystania z roamingu, mającej na celu zapobieżenie niewłaściwemu lub niestandardowemu korzystaniu z detalicznych usług roamingu, opisanemu w niniejszym rozdziale.

9.4. Dostawca Usług, w celu potwierdzenia zamieszkania Abonenta na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej lub innych stałych powiązań z Polską, może wymagać od Abonenta przy zawieraniu Umowy dowodu faktycznego stałego miejsca zamieszkania Abonenta w Polsce lub dowodu istnienia innych stałych powiązań Abonenta z Polską wiążących się z jego częstą obecnością w Polsce przez dłuższy czas. Za dowody takie uznaje się przedstawienie ważnego dokumentu potwierdzającego miejsce zamieszkania Abonenta w Polsce, adres na fakturze wystawionej Abonentowi za inne usługi świadczone w Polsce, zaświadczenie instytucji szkolnictwa wyższego o uczęszczaniu na zajęcia w pełnym wymiarze godzin, dowód wpisu na lokalne listy wyborcze, dowód płatności podatków lokalnych, dowód płatności podatku dochodowego (zeznanie roczne PIT/CIT). W przypadku Abonentów będących podmiotami prowadzącymi działalność gospodarczą, dowodem jest w szczególności dokumentacja dotycząca miejsca uzyskania zdolności prawnej lub siedziby tego podmiotu, dokumentacja dotycząca miejsca faktycznego wykonywania głównej działalności gospodarczej lub głównego miejsca, w którym pracownicy takiego podmiotu posiadający daną kartę SIM pełnią swe obowiązki. Ponadto, stałe powiązania z Polską wiążące się z częstą obecnością na jej terytorium przez dłuższy czas mogą być wykazane za pomocą trwałego stosunku pracy w pełnym wymiarze czasu pracy, trwałych stosunków umownych wiążących się z podobnym stopniem fizycznej obecności osoby prowadzącej własną działalność, uczestnictwa w zajęciach w instytucjach szkolnictwa wyższego w pełnym wymiarze godzin, prawa do emerytury uzyskanego w Polsce lub uzyskaniem statusu pracownika delegowanego, gdy wymagają one analogicznego stopnia obecności na terytorium Polski.

9.5. Po zawarciu Umowy Dostawca Usług w celu weryfikacji zamieszkania Abonenta na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej lub innych stałych powiązań z Polską może żądać dokumentów wskazanych w pkt. 9.4. tylko w sytuacji, w której wykrył ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z usług roamingu i konieczność ponownej weryfikacji miejsca zamieszkania lub innych stałych powiązań z Polską jest uzasadniona okolicznościami. Żądanie przedstawienia dowodu faktycznego stałego miejsca zamieszkania Abonenta w Polsce lub dowodu istnienia innych stałych powiązań Abonenta z Polską kieruje się do Abonenta na piśmie

(na adres miejsca zamieszkania lub siedziby Abonenta) lub telefonicznie za pomocą SMS, wyznaczając termin nie krótszy niż 7 dni na dostarczenie Dostawcy Usług żądanego dowodu.

9.6. W razie stwierdzenia przez Dostawcę Usług braku stałych powiązań Abonenta z Polską, o których mowa w pkt. 9.4. lub 9.5. nie stosuje się dla takiego Abonenta niniejszej Polityki, a w szczególności zasad określonych w pkt. 9.1. i 9.2. Od momentu stwierdzenia przez Dostawcę Usług braku takich powiązań, zgodnie z pkt. 9.4. lub 9.5. i powiązanym z nim pkt. 9.11., Dostawca Usług ma prawo zastosować wobec Abonenta dla usług roamingu regulowanego w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej opłaty dodatkowe dla roamingu międzynarodowego w ramach Strefy UE, określone w Cenniku Usług Mobilnych.

9.7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do stosowania sprawiedliwych, rozsądnych i proporcjonalnych mechanizmów kontroli ryzyka niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Abonenta z roamingu wykraczającego poza okresowe podróże w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej. W ramach powyższego Dostawca Usług monitoruje dla każdej z poszczególnych usług połączeń głosowych, wiadomości SMS oraz transmisji danych takie obiektywne wskaźniki powyższego ryzyka jak:

a) proporcję wykorzystania tych usług w ruchu krajowym w stosunku do wykorzystania usług w roamingu;

b) proporcję czasu przebywania na terytorium Polski w stosunku do czasu przebywania na terytorium danego państwa członkowskiego Unii Europejskiej.

Poza wymienionymi powyżej wskaźnikami ryzyka Dostawca Usług może stosować wyłącznie dwa dodatkowe wskaźniki ryzyka odnoszące się do użytkowania Kart SIM:

c) długi okres nieaktywności Karty SIM użytkowanej głównie, a nawet wyłącznie w roamingu;

d) korzystanie przez jednego Abonenta kolejno z wielu Kart SIM w ramach roamingu.

9.8. W celu zminimalizowania narażenia Abonenta na zbędne lub nadmierne ostrzeżenia o wykryciu ryzyka niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Abonenta z każdej z detalicznych usług roamingu regulowanego w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej po krajowej cenie detalicznej lub w ramach dostępnego limitu transmisji danych, Dostawca Usług obserwuje dla każdej z usług wskaźniki,

o których mowa w punkcie 9.7. przez łączny okres wynoszący pełne cztery miesiące. Monitorowanie następuje od momentu zalogowania karty SIM w Sieci, w związku z rozpoczęciem świadczenia usługi. Dostawca Usług może stwierdzić wykrycie ryzyka niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Abonenta dla danej usługi tylko w momencie, w którym wskaźniki wymienione w pkt. 9.7. świadczą o niewłaściwym lub niestandardowym korzystaniu przez Abonenta z danej usługi w całym, łącznym okresie czterech następujących po sobie miesięcy.

9.9. *Przeważające korzystanie (tj. większe niż 50%) przez Abonenta z usług na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej lub przeważająca obecność (tj. większa niż 50%) Abonenta podczas korzystania z usług w Rzeczpospolitej Polskiej uznawana jest za dowód właściwego i standardowego korzystania z detalicznych usług roamingu regulowanego. Każdy dzień, w którym Abonent zalogował się w krajowej Sieci Dostawcy Usług liczy się jako dzień krajowej obecności Abonenta. W celu wykazania przez Dostawcę Usług niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Abonenta z detalicznych usług roamingu regulowanego Dostawca Usług zobowiązany jest do wykazania braku obu przesłanek wymienionych w zdaniu pierwszym niniejszego punktu łącznie, tj.: braku przeważającego korzystania przez Abonenta z usług na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej oraz braku przeważającej obecności Abonenta podczas korzystania z usług w Rzeczpospolitej Polskiej.*

9.10. *W razie stwierdzenia przez Dostawcę Usług, na podstawie obiektywnych i udokumentowanych dowodów, że kilka Kart SIM było przedmiotem zorganizowanej odsprzedaży na rzecz osób niezamieszkujących na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej oraz nieposiadających z Polską stałych powiązań wiążących się z częstą obecnością na jej terytorium przez dłuższy czas, w celu umożliwienia korzystania z detalicznych usług roamingu regulowanego świadczonych po mającej zastosowanie krajowej cenie detalicznej do celów innych niż okresowe podróże, Dostawca Usług może bezzwłocznie zastosować proporcjonalne środki w celu zapewnienia przestrzegania wszystkich warunków umowy, w tym wyłączyć Abonentów korzystających z usług w ramach zorganizowanej odsprzedaży (o której mowa w zdaniu pierwszym niniejszego punktu) ze stosowania niniejszej Polityki Uczciwego Korzystania, a w szczególności zasad opisanych punktach 9.1. i 9.2.*

9.11. *W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę Usług dla którejkolwiek z poszczególnych usług (połączeń głosowych, wiadomości SMS lub transmisji danych) ryzyka niewłaściwego lub niestandardowego*

korzystania przez Abonenta z usługi roamingu w oparciu o obiektywne wskaźniki i kryteria opisane w punkcie 9.7., na podstawie zasad opisanych w pkt. 9.9., Dostawca Usług powiadamia Abonenta za pomocą wiadomości SMS na numer przydzielony Abonentowi o fakcie stwierdzenia takiego ryzyka. Jednocześnie Dostawca Usług informuje Abonenta o tym, że w przypadku braku zmiany schematu korzystania z usługi roamingu w terminie dwóch tygodni (liczonego od dnia dostarczenia wiadomości SMS) rozpocznie dla detalicznej usługi, dla której wykrył ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania, naliczanie dopłaty za roaming, zgodnej z Cennikiem Usług Mobilnych w odniesieniu do dalszego korzystania z danej detalicznej usługi roamingu, dla danej Karty SIM. W sytuacji opisanej w zdaniu pierwszym, poza procedurą opisaną powyżej, Dostawca Usług ma prawo do żądania przedstawienia przez Abonenta dokumentów potwierdzających stałe powiązania z Rzeczpospolitą Polską zgodnie z pkt. 9.5.

9.12. Zmiana schematu korzystania, o której mowa w punkcie 9.11. polega:

a) w przypadku stwierdzenia ryzyka na podstawie wskaźników opisanych w pkt. 9.7. a i b – na zmianie, w okresie dwóch tygodni od momentu powiadomienia Abonenta, proporcji wykorzystania lub czasu przebywania (opisanych w pkt. 9.7. a i b), tak aby Dostawca Usług mógł uznać, że korzystanie z usługi w okresie ostatnich czterech miesięcy i tych dwóch tygodni było właściwe i standardowe, ze szczególnym uwzględnieniem domniemania z pkt. 9.9.

b) w przypadku stwierdzenia ryzyka na podstawie wskaźników opisanych w pkt. 9.7. c i d – na przerwaniu, w okresie dwóch tygodni od momentu powiadomienia Abonenta, okresu nieaktywności Karty SIM lub przerwaniu korzystania z wielu Kart SIM.

9.13. W sytuacji określonej w punkcie 9.11. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. W takiej sytuacji mają zastosowanie odpowiednie zapisy Regulaminu Świadczenia Usług, dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

9.14. W razie rozpoczęcia naliczania przez Dostawcę Usług dodatkowych opłat za roaming, o których mowa w pkt. 9.11., Dostawca Usług w dalszym ciągu obserwuje obiektywne wskaźniki, o których mowa w pkt. 9.7. i zaprzestaje stosowania tych dodatkowych opłat, w momencie w którym stwierdzi, że w łącznym okresie ostatnich czterech miesięcy obiektywne wskaźniki, o których mowa w pkt. 9.7. a i b, z uwzględnieniem zasad opisanych w pkt. 9.9., wskazują ponownie na standardowe i właściwe wykorzystanie. Po zaprzestaniu naliczania dodatkowych

opłat Dostawca Usług w dalszym ciągu obserwuje wyżej wymienione wskaźniki i stosuje procedurę opisaną w pkt. 9.11.

9.15. *Niezależnie od postanowień niniejszego rozdziału, na podstawie decyzji Urzędu Komunikacji Elektronicznej Dostawca Usług może stosować dodatkowe opłaty w roamingu, w państwach Unii Europejskiej w celu zapewnienia zrównoważonego modelu opłat krajowych. Takie dodatkowe opłaty, w razie ich stosowania, określone są w Cenniku Usług Mobilnych.*

9.16. *Limit transmisji danych, o którym mowa w pkt. 9.2., jest limitem dostępnym w danym Okresie Rozliczeniowym i zawiera się w ogólnym limicie dostępnego transferu pobierania i wysyłania danych, wykupionym przez Abonenta w danym Pakiecie (określonym w Cenniku Usług Mobilnych). Zużycie danych dla usługi transmisji danych w roamingu regulowanym w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej do wartości limitu transmisji danych, o którym mowa w pkt. 9.2. pomniejsza ogólny pakiet danych, dostępny dla danego Pakietu Usługi. W przypadku osiągnięcia limitu, o którym mowa w pkt. 9.2. przed osiągnięciem ogólnego limitu, Dostawca Usług za wykorzystanie usługi transmisji danych w roamingu w Strefie UE nalicza dodatkowe opłaty w roamingu w ramach Strefy UE, zgodnie z Cennikiem Usług Mobilnych, do momentu osiągnięcia ogólnego limitu lub odnowienia limitów w związku z rozpoczęciem nowego Okresu Rozliczeniowego. Jeżeli Limit GB w Strefie UE zostanie przyznany w trakcie Okresu Rozliczeniowego, wówczas przyznawana jest jego proporcjonalna wielkość.*

9.17. *Dostawca Usług informuje Abonenta korzystającego z Usług roamingu regulowanego, za pomocą wiadomości SMS, o opłatach za Usługi w roamingu regulowanym, głównych zasadach niniejszej Polityki oraz o opłacie dodatkowej, o której mowa jest w Cenniku Usług Mobilnych. Abonent ma prawo żądać zaprzestania przesyłania mu takich wiadomości SMS. Ponadto, Abonent ma prawo w każdej chwili zażądać ponownego przesyłania mu w/w wiadomości SMS.*

9.18. *Dla limitu transmisji danych, o którym mowa w pkt. 9.2. Abonent jest informowany o rozpoczęciu zużycia limitu, o osiągnięciu 80% limitu oraz o wyczerpaniu przyznanego limitu z wykorzystaniem wiadomości SMS lub komunikatu USSD. Abonent ma możliwość sprawdzenia aktualnego stanu pakietu, w szczególności za pośrednictwem kodu USSD.*

9.19. *Niewykorzystana część pakietu w ramach limitu, o którym mowa w punkcie 9.2., po upływie Okresu Rozliczeniowego, dla którego limit obowiązuje, przepada – nie przechodzi na kolejny Okres Rozliczeniowy*

oraz nie sumuje się z nowo przyznanymi limitami (ogólnym i opisanym w pkt. 9.2.).

9.20. Wszelkie powiadomienia kierowane do Abonenta za pomocą wiadomości SMS wymagane niniejszą Polityką, są realizowane bezpłatnie na numer telefonu Abonenta służący do świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej.

10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

10.1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa komunikacji elektronicznej oraz Kodeksu cywilnego.

10.2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 30.09.2025 r. dla Umów/Usług zawieranych/nabywanych od 30.09.2025 r.