

REGULAMIN OGÓLNY ŚWIADCZENIA PRZEDPŁACONYCH USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

(obowiązuje od 17 lutego 2025 r.)

CZĘŚĆ I. PRZEPISY OGÓLNE

1. Kim jesteśmy i jak się z nami kontaktować?

- a. Jesteśmy PR1V sp. z o.o., spółką zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, numer KRS: 0001053226, adres siedziby ul. Lelewela 11A, 05-410 Józefów – nowym wirtualnym operatorem sieci komórkowej w Polsce. Standardowo pracujemy w dni robocze. Informacja o godzinach pracy jest dostępna pod adresem: <https://pr1v.pl>. Kontakt z nami możliwy jest za pomocą poczty elektronicznej: helpdesk@pr1v.pl oraz pod numerem telefonu: +48 456 700 000

2. Co oznaczają pojęcia pisane wielką literą?

- a. **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);
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);
- b. **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;
- c. **Kodeks cywilny** – to ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- d. **Konsument** – to Osoba fizyczna, która zawiera Umowę (ale też wnioskuje 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);
- e. **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;
- f. **Osoba fizyczna** – to po prostu człowiek (czyli np. nie spółka, ale osoba prowadząca działalność gospodarczą na podstawie wpisu do CEIDG - już tak);
- g. **PKE** – to ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej;
- h. **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);

- i. **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);
- j. **Strona Internetowa** – to nasza strona internetowa, którą prowadzimy pod adresem <https://pr1v.pl>
- k. **Aplikacja PR1V** – to nasza aplikacja, w której zarządzasz swoimi numerami i załatwisz swoje sprawy związane z naszymi usługami;
- l. **Sieć** – jest to sieć telekomunikacyjna, poprzez którą dostarczamy Ci Usługę. Może należeć do nas lub do innego operatora, z którym współpracujemy;
- m. **Sieć Mobilna** – to publicznie dostępna ruchoma sieć telekomunikacyjna, w której zakończenia sieci nie mają stałej lokalizacji. Potocznie nazywa się ją czasem siecią komórkową;
- n. **Siła wyższa** – jest to 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;
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;
- o. **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. W praktyce naszej współpracy na ogół będzie to Umowa zawarta przez: e-mail, formularz na naszej Stronie Internetowej, telefon lub Aplikację PR1V. Pamiętaj jednak, że zawarcie Umowy w taki sposób jeszcze nie przesądza o tym, że jest ona Umową zawartą na odległość. Zawsze konieczne będzie bowiem odniesienie się do definicji przepisowej (tej opisanej powyżej);
- p. **Telekomunikacyjne urządzenie końcowe** – urządzenie osobiste, służące do korzystania z Usług, takie jak np. telefon, smartfon, tablet lub komputer;
- q. **Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, Usługa dodatkowa lub inna usługa, która znajduje się w naszej ofercie lub której dotyczy nasza Umowa;
- r. **Usługa komunikacji elektronicznej** – to Usługa w rozumieniu art. 2 pkt 76) PKE. U nas będą to mobilne usługi telefonii oraz transmisji danych;
- s. **Usługa dodatkowa** – to świadczona przez nas Usługa powiązana z Usługą komunikacji elektronicznej. Taka, która wspiera lub uzupełnia Usługę komunikacji elektronicznej;

- t. **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);
- u. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;
- v. **Ustawa o zwalczaniu nadużyć** - ustawa z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej;
- w. **Płatność cykliczna** - sposób płatności, w którym upoważniasz nas do automatycznego pobierania opłat z podłączonej przez Ciebie karty płatniczej w określonych odstępach czasu, żeby Pakiet odnawiał się samoistnie;
- x. **Pakiet** –zestaw Usług, który umożliwia Ci korzystanie z nich przez określony czas (termin ważności Pakietu, liczony odrębnie dla połączeń wychodzących oraz przychodzących – patrz pkt 8 Regulaminu) oraz w określonym dla danego Pakietu zakresie (np. w zakresie przydzielonego dla danego Pakietu transferu danych, liczby minut itp.);
- y. **Subskrypcja** - to sytuacja, w której wykupisz Pakiet i aktywujesz dla tego Pakietu Płatność cykliczną;
- z. **Doręczenie karty SIM** – moment, kiedy odbierasz swoją paczkę z Kartą SIM z paczkomatu.

3. W jakiej formie zawiera się Umowę i składa inne oświadczenia?

- a. W PR1V zawierasz umowę poprzez złożenie zamówienia za pomocą aplikacji. W przypadku klientów, którzy nie są Konsumentami, umowa jest zawierana w formie dokumentowej poprzez podpisanie umowy ramowej poświadczonej podpisem elektronicznym.
- b. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez nas usług przedpłaconych. Zgodnie z art. 289 ust. 1 pkt 2) PKE, stanowi on element Umowy o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych. Pozostałe warunki Umowy określają :
 - (1) Złożone za pomocą aplikacji zamówienie – w zakresie numeru telefonicznego. W procesie składania zamówienia, przed jego złożeniem, wskazywany jest przydzielony Tobie numer telefoniczny, a w przypadku zawarcia umowy z przeniesieniem numeru, także numer tymczasowy (przydzielony do momentu przeniesienia numeru docelowego). W procesie zamówienia możliwy jest także samodzielny wybór numeru z przedstawionej przez nas puli.
 - (2) Zwięzłe podsumowanie warunków umowy,
 - (3) Cennik,
 - (4) w przypadku skorzystania z oferty promocyjnej – odpowiedni Regulamin promocji,
 - (5) Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy.
- c. Dokumenty określone w pkt b. ppkt (3)-(5)., wraz z niniejszym Regulaminem, udostępniane są na Stronie Internetowej, w postaci łatwych do pobrania dokumentów, są udostępniane przed złożeniem zamówienia w Aplikacji PR1V. Całość warunków umowy doręczamy dodatkowo na trwałym nośniku (pocztą elektroniczną) na podany przez Ciebie adres e-mail.
- d. Wszystkie powyższe dokumenty składają się na warunki Umowy o świadczenie przedpłaconych usług telekomunikacyjnych. W każdym przypadku odwoływania przedpłaconych Umowy należy przez to rozumieć także

warunki regulowane pozostałymi, wymienionymi wyżej dokumentami.

4. Rejestracja Abonenta i uruchomienie Usług

- a. Dostępność Usług zapewniamy niezwłocznie po wydaniu Karty SIM i przypisaniu do niej zindywidualizowanego numeru telefonicznego. Faktyczne uruchomienie Usług zależy jednak od podjętych przez Ciebie działań, tj. od momentu dokonania rejestracji i aktywacji Karty SIM zgodnie z dalszymi postanowieniami Regulaminu.
- b. Dokonanie rejestracji Karty SIM następuje poprzez podanie wymaganych danych osobowych za pomocą formularza rejestracyjnego dostępnego w Aplikacji PR1V oraz umożliwienie nam weryfikacji tych danych:
 - (1) z informacjami zawartymi w dokumencie tożsamości wskazanym podczas rejestracji, a w przypadku, gdy nie jesteś Osobą fizyczną – z informacjami zawartymi w odpowiednich rejestrach albo
 - (2) drogą elektroniczną, z wykorzystaniem jednego ze sposobów określonych w art. 296 ust. 3 PKE. Dostępne aktualnie sposoby rejestracji Karty SIM są dostępne w Aplikacji PR1V.
- c. Do celów rejestracji Karty SIM możemy wymagać, abyś podał następujące dane osobowe:
 - (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.
- d. Poza określonymi powyżej danymi osobowymi, formularz rejestracyjny wymaga od Ciebie również podania:
 - (1) W przypadku przenoszenia numeru do PR1V - twojego obecnego numeru telefonu
 - (2) Twojego adresu e-mail, który jest konieczny, abyśmy mogli wysłać Ci dokumenty związane z umową i na który będziemy wysyłać Ci informacje związane z realizacją Usług.
 - (3) W PR1V nie zbieramy informacji, które nie są niezbędne do realizacji Usług.
- e. Aktywacja Karty SIM następuje do 12 godzin od momentu instalacji eSIM na Twoim Urządzeniu Końcowym lub w przypadku doręczenia karty SIM aktywacja następuje do 12 godzin od doręczenia karty. W przypadku przeniesienia numeru aktywacja następuje do 12 godzin od przeniesienia numeru.
- f. Masz obowiązek poinformować nas o wszelkich zmianach danych osobowych przekazanych w formularzu rejestracyjnym. Informację taką musisz przekazać w terminie 14 dni od dnia zaistnienia zmiany.

5. Na czym polega konsumenckie prawo odstąpienia od Umowy?

- a. Konsument ma 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 ciągu 14 dni od jej zawarcia. Umowa będzie wtedy uważana za niezawartą. Jeżeli złożysz oświadczenie o odstąpieniu zanim w ogóle przyjmie 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;
- 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 jest załącznikiem do Twojej Umowy. Znajdziesz tam dokładne informacje o terminie i sposobie realizacji tego prawa, a także jego skutkach.

6. Na jaki okres zawierana jest Umowa i jak może zostać rozwiązana?

- a. Umowa w zakresie świadczenia przedpłaconych usług telekomunikacyjnych zawierana jest w momencie Aktywacji Karty SIM.
- b. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony. Nie jesteś związany żadnym minimalnym okresem korzystania z Usług.
- c. Umowa wygasa w przypadku:
 - (1) utraty przez nas prawa do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
 - (2) w przypadku śmierci lub utraty bytu prawnego przez którąkolwiek ze stron,
 - (3) po upływie 30 dni od upływu okresu ważności konta dla połączeń przychodzących.
- d. Umowa może ulec rozwiązaniu za wypowiedzeniem, bez zachowania okresu wypowiedzenia. Jeżeli jesteś Konsumentem, my możemy wypowiedzieć Ci Umowę wyłącznie z powodu ważnej przyczyny określonej w pkt e. poniżej.
- e. Możemy wypowiedzieć Ci Umowę lub zawiesić świadczenie Usług w przypadkach:
 - (1) utraty możliwości technicznych lub prawnych świadczenia Usług w dotychczasowym zakresie,
 - (2) w przypadku wystąpienia Siły Wyższej, powodującej niemożliwość dalszego świadczenia Usług,
 - (3) podania przez Ciebie nieaktualnych lub nieprawdziwych danych w toku rejestracji Karty SIM,
 - (4) odpłatnego udostępniania Usług osobom trzecim bez naszej zgody,
 - (5) dokonywania nadużyć w komunikacji elektronicznej,
 - (6) korzystania z Usług w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, w szczególności do generowania

sztucznego ruchu lub rozsyłania masowych wiadomości SMS/MMS,

- (7) korzystania z Usług w sposób stanowiący naruszenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym dokonywanie czynów zabronionych.
- f. Wypowiedzenie Umowy ma skutek natychmiastowy, co oznacza, że po otrzymaniu skutecznie złożonego wypowiedzenia niezwłocznie rozwiązujemy Umowę i wyłączamy możliwość korzystania z Usług.

7. Jakie ponosisz opłaty?

- a. Świadczymy Usługi w systemie przedpłaconym. Oznacza to, że opłaty uiszczasz przed aktywacją wybranej Usługi (w odniesieniu do wybranego Pakietu) lub odliczane są one na bieżąco z Twojego salda wraz z aktualnym wykorzystaniem danej Usługi (np. w przypadku nieobjętych Pakietem połączeń rozliczanych w oparciu o upływ czasu). Jeżeli nie zapewnisz nam możliwości pobrania należnej opłaty nie aktywujemy lub nie wykonamy Usługi. Nie będziemy jednak dochodzić od Ciebie jakichkolwiek roszczeń związanych z nieuiszczeniem opłaty lub rezygnacją z Usługi.
- b. W celu korzystania z Usług konieczny jest wybór jednego z oferowanych Pakietów i jego aktywacja poprzez uiszczenie należnej opłaty.
- c. Zakres świadczonych Usług w ramach poszczególnych Pakietów i poza nimi, jak również należne za nie opłaty, określa Cennik. W przypadku ofert promocyjnych, opłaty może określać także właściwy Regulamin promocji.
- d. Wszystkie opłaty uiszczasz w Aplikacji PR1V. Udostępniamy następujące formy płatności:
 - (1) Poprzez aktywowanie płatności cyklicznych dla wybranego Pakietu. W ramach Płatności cyklicznych, na mocy udzielonego nam upoważnienia pobieramy cyklicznie, ze wskazanej przez Ciebie karty płatniczej, określoną kwotę celem sprzedaży Pakietu na kolejny okres. Opłata pobierana jest bezpośrednio przed aktywacją Pakietu na kolejny okres.
 - (2) Poprzez wykorzystanie posiadanego salda na koncie związanym z przydzielonym numerem. Saldo takie możesz doładowywać z wykorzystaniem metod płatności w Aplikacji PR1V (w tym przelewów elektronicznych). Za pomocą tej metody możliwe jest opłacanie usług nieobjętych Pakietem, w szczególności rozliczanych w oparciu o zużycie, np. wykorzystane minuty rozmów lub transfer danych.
- e. Możemy udostępnić także inne, niż wskazane powyżej, metody płatności, w tym możliwość opłacenia wybranego Pakietu jednorazowo, za pomocą przelewów elektronicznych lub współpracujących pośredników płatności. Nie gwarantujemy jednak udostępnienia innych metod płatności, niż wskazane w ppkt d. powyżej.

8. Okres ważności Twojego konta

- a. Twoje konto umożliwia usługi wychodzące w pełnym zakresie w trakcie ważności Twojego Pakietu,
- b. Po upływie ważności Twojego Pakietu możesz korzystać z usług w ograniczonym zakresie obejmującym odbieranie połączeń, odbieranie wiadomości SMS/MMS oraz wykonywanie połączeń alarmowych,

- c. Długość okresu ważności na połączenia przychodzące wynosi 60 dni od momentu wygaśnięcia Twojego Pakietu.

9. Na jakich zasadach przysługuje Ci zwrot niewykorzystanych środków?

- a. Jeżeli skorzystasz z prawa przeniesienia numeru telefonu do innego dostawcy usług lub jeżeli wygaśnie Twój okres ważności konta (rozumiany jako okres ważności dla usług przychodzących) oraz jednocześnie posiadasz na swoim koncie niewykorzystane środki pieniężne pochodzące z doładowań, możesz złożyć wniosek o zwrot tych środków.
- b. Zwrot niewykorzystanych środków z Twojego salda W możesz zlecić w aplikacji PR1V.
- c. Zwrot ostatniej płatności dokonywany jest domyślnie z wykorzystaniem metody płatności, która była użyta przy ostatnim doładowywaniu konta.
- d. Jeżeli chcesz wypłacić środki z kilku doładowań lub podać nam inny numer rachunku bankowego bądź rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, na który dokonany ma być zwrot, skontaktuj się z nami za pomocą danych kontaktowych wskazanych w niniejszym Regulaminie lub podanych na Stronie internetowej.
- e. Zwrot środków przy wykorzystaniu Aplikacji PR1V jest bezpłatny. Zwrot środków przy wykorzystaniu naszego centrum wsparcia (połączenie telefoniczne z konsultantem, korespondencja e-mail) zostanie pomniejszony o opłatę zgodnie z Cennikiem.
- f. Środki zwrócimy Ci niezwłocznie po otrzymaniu Twojej dyspozycji.
- g. Masz prawo złożyć dyspozycję wypłaty środków przez 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia ważności konta lub przeniesienia numeru.

10. Kiedy i jak możemy jednostronnie zmienić warunki Umowy?

- a. Możemy dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy w każdym przypadku, gdy:
- (1) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa (w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług);
 - (2) konieczność wprowadzenia zmian wynika z decyzji Prezesa UKE;
 - (3) zmiany są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen lub dodanie nowej Usługi;
 - (4) zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.
- b. Zmiany, o których mowa w powyżej, traktowane są przez przepisy prawa w sposób szczególny i wprowadzane będą zgodnie z następującą procedurą:
- (1) Co najmniej na miesiąc przed wprowadzeniem takich zmian opublikujemy je na naszej Stronie Internetowej. Ten okres może być krótszy, jeżeli będzie tego wymagała decyzja Prezesa UKE albo termin publikacji przepisów powodujących zmianę.
 - (2) Bezwzględnie po publikacji planowanych zmian na naszej Stronie Internetowej, doręczymy Ci je także na Trwałym nośniku. Będzie tam też informacja o Twoim prawie wypowiedzenia Umowy.

- c. Jeżeli nie akceptujesz planowanych zmian opisanych powyżej, to możesz wypowiedzieć Umowę aż do dnia ich wejścia w życie.
- d. Możemy też dokonać zmiany warunków Umowy w innych przypadkach niż określone powyżej. Może to nastąpić w następujących przypadkach:
- (1) wydania orzeczenia sądowego (w tym wyroku lub postanowienia) lub aktu administracyjnego (w tym postanowienia lub decyzji, innej niż decyzja Prezesa UKE, o której była mowa powyżej lub innego aktu wydanego przez organ administracji publicznej i w granicach jego kompetencji prawnych (stanowiska, rekomendacji, zalecenia, wytycznych, opinii, interpretacji lub wyjaśnienia przepisów), którego treść ma realny i bezpośredni wpływ na wykonywanie przez nas Umowy, w tym poprzez nałożenie na nas nowych obowiązków lub zmianę, skonkretyzowanie lub doprecyzowanie obowiązków dotychczasowych – i która to zmiana przekłada się na konieczność zmodyfikowania Twojej Umowy;
 - (2) postępu technologicznego lub rozwoju gospodarczego, umożliwiającego nam rozszerzenie zakresu świadczonych usług lub usług dodatkowych, wprowadzenia nowych funkcjonalności lub udogodnień, poprawienia jakości Usług (w tym poprawienia parametrów), udostępnienia usług kolejnym kategoriom klientów, zmodernizowania dotychczasowych sposobów zawierania umów lub kanałów komunikacji z Abonentem lub zrezygnowania z przestarzałych technologii – przy czym takie wprowadzenie ulepszeń nie powinno powodować zwiększenia należnych od Ciebie opłat;
 - (3) braku zainteresowania Abonentów daną Usługą, Usługą dodatkową lub jej elementem lub funkcjonalnością (tj., gdy korzysta z niej/nieco mniej niż 3% ogółu naszych Abonentów);
 - (4) nieplanowanego w momencie zawarcia z Tobą Umowy zakończenia obowiązywania lub zmiany (z przyczyn nieleżących po naszej jako Dostawcy stronie) umowy zawartej przez nas z podmiotem trzecim, która to umowa pozostaje niezbędna do świadczenia Ci Usługi;
 - (5) przekładającego się realnie i bezpośrednio na wzrost lub spadek kosztu świadczenia Ci przez nas Usługi i niezależnego od nas jako Dostawcy (przynajmniej jedno z poniższych zdarzeń):
 1. wynikającego wprost z przepisów prawnych wzrostu lub spadku ponoszonych przez nas wydatków składających się na koszt pracy (w tym wysokości należnej składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, składki na Fundusz Pracy, składki na Fundusz Gwarantowanych Świadczeń Pracowniczych, podatku lub innej daniny publicznej w tym zakresie, a także wzrost lub spadek minimalnego wynagrodzenia za pracę);
 2. wzrostu lub spadku ceny towaru lub usługi nabywanej przez nas na potrzeby prowadzonej przez nas działalności oraz realizacji Twojej Umowy, w tym cen dostępu telekomunikacyjnego, energii, wody, gazu,

usług bankowych, kosztów międzyoperatorskich, nabycia, wykonania, remontu, modernizacji lub utrzymania infrastruktury telekomunikacyjnej lub systemu informatycznego niezbędnego do prowadzenia działalności i świadczenia Usługi (w szczególności w przypadku wyższego niż prognozowany przez Narodowy Bank Polski w momencie zawierania z Tobą Umowy [o ile taka prognoza została wydana] wzrostu rocznego wskaźnika cen dotyczących tego towaru lub usługi, ogłoszonego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego);

3. wystąpienia przypadku Siły wyższej, w wyniku którego nie jest możliwe świadczenie przez nas Usług w dotychczasowym zakresie lub na dotychczasowych warunkach;
4. nieprzewidzianej w momencie zawarcia Umowy i niezależnej od nas utraty przez nas możliwości świadczenia Ci Usługi w dotychczasowym zakresie lub na dotychczasowych warunkach, w tym poprzez zaprzestanie, zawieszenie lub ograniczenie zakresu świadczenia usługi podmiotu trzeciego, która jest niezbędna do świadczenia Ci Usługi;

e. Ewentualne zmiany warunków Umowy będą następowały wyłącznie proporcjonalnie do zaistniałych okoliczności, a ewentualne podniesienie cen – nie częściej niż jeden raz w roku kalendarzowym. Dodatkowo – każda z opisanych przesłanek musi realnie przekładać się na planowaną zmianę (przykładowo: wzrost ceny usługi, którą nabywamy na potrzeby naszej działalności i realizacji Twojej Umowy, musi faktycznie wpływać na wzrost ponoszonego przez nas kosztu dostarczenia Ci Usługi objętej podwyżką). Każdy z powodów opisanych powyżej może spowodować zmianę warunków Umowy także na Twoją korzyść. Jeżeli zajdzie opisana tam przesłanka obniżenia cen – to możemy jej zaniechać jedynie wtedy, gdybyśmy w ciągu ostatnich 12 miesięcy nie podnieśli Ci jednostronnie ceny Usługi, której dotyczy zmiana.

f. Przed wprowadzeniem zmian opisanych w ust. d) - e) powyżej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie:

- (1) Doręczymy Ci je na Trwałym nośniku, zgodnie z przekazanymi nam danymi do kontaktu;
- (2) Opublikujemy je na naszej Stronie Internetowej.

g. Jeżeli nie akceptujesz planowanych zmian opisanych w niniejszym punkcie, to możesz wypowiedzieć Umowę aż do dnia ich wejścia w życie.

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

a. Zapewniamy podstawowy wykaz wykonanych usług, dotyczący Usług dostępu do Internetu oraz Usług telefonii. 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. Podstawowy wykaz wykonanych usług doręczany jest na Twoje żądanie i obejmuje wyłącznie Usługi wykonane po złożeniu tego żądania. Pierwszy wykaz doręczamy w terminie 14 dni od momentu doręczenia żądania. Kolejne wykazy doręczamy do 10-ego dnia każdego miesiąca kalendarzowego. Warunkiem doręczenia wykazu jest rejestracja Karty SIM.

c. Udostępniamy Abonentom następujące narzędzia do monitorowania zużycia usług oraz wysokości rachunku:

(1) Dostęp do aktualnych informacji o wysokości naliczonych opłat, w zakresie usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych (ewentualnie innych jednostek taryfikacyjnych poprzez Aplikację PR1V.

(2) Powiadamianie przez wiadomość SMS, wysłaną na numer będący przedmiotem Umowy, o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego (np. o zbliżającym się wyczerpaniu pakietu minut lub pakietu danych).

(3) Powiadamianie przez wiadomość SMS, wysłaną na numer będący przedmiotem Umowy, o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia usługi w ramach wybranego pakietu taryfowego (np. o wyczerpaniu pakietu minut lub pakietu danych).

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).

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

a. Mamy obowiązek dostarczyć Ci Usługę zgodną z warunkami Umowy, 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 użytkownika końcowego, który korzysta z nich dla własnego użytku. Z Usług nie można korzystać w celu świadczenia innym podmiotom usług telekomunikacyjnych.

13. Co obejmuje Podstawowa obsługa serwisowa?

a. „Podstawowa obsługa serwisowa” to usługi serwisowe, które świadczymy w ramach Usług i które nie podlegają dodatkowej opłacie. W ramach takiej Podstawowej obsługi serwisowej zapewniamy:

(1) usuwanie 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.

b. Nie świadczymy Usług gwarancyjnych innych niż Podstawowa obsługa serwisowa.

14. 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 czy 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 Usługi.
- 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. Do blokowania połączeń lub komunikatów może nas też 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 udostępnionych nam danych kontaktowych. 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.

15. 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 telekomunikacyjnym (zasadniczo nie dotyczy to treści komunikatów). 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 uprawniać lub nawet zobowiązywać. Przykładowo, może to wynikać ze wspomnianej 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). Odbywa 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 poniósł wskutek naruszenia przez nas obowiązków wynikających z tego Aktu.
- f. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Nauką i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyludzącymi 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.
- g. Jeżeli zawrzemy wspomniane wyżej porozumienie, to możemy uniemożliwiać dostęp do stron internetowych, które wykorzystują nazwy domen internetowych wpisanych na listę ostrzeżeń. Usuwamy 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.

16. Czy i jak ktoś może przejąć Twoją Umowę?

- a. Pod pewnymi warunkami możemy zgodzić się na to, żeby ktoś inny przejął Twoje prawa i obowiązki wynikające z Umowy, bez uprawnień typowo osobistych (nazywamy to też Cesją). Zasadniczo, konieczna jest w takim wypadku nasza zgoda oraz zawarcie Umowy z nowym Abonentem. Wiąże się to z opisaną wcześniej procedurą rejestracji Karty SIM.
- b. Postanowienia powyższe stosuje się odpowiednio w przypadku śmierci Abonenta i zamiaru wstąpienia w jego prawa i obowiązki przez osoby najbliższe.

17. Jakie są zasady naszej odpowiedzialności wobec Ciebie?

- a. Odpowiadamy 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. Dodatkowo, zasady naszej odpowiedzialności określają warunki Umowy. Jej warunki nie mogą być jednak rozumiane jako ograniczające lub wyłączające Twoje prawa jako Konsumenta, jeżeli 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.** Niezależnie od innych uprawnień, jeżeli jesteś Konsumentem, 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.

18. 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, iż Usługa świadczona jest nieprawidłowo i nie podejmiemy potrzebnych działań.
- b. Awarie usuwamy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 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 ciągu 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 lub nienależycie wykonali nasze obowiązki. Możesz oczekiwać od nas:
 - (1) zwrotu 1/30 ceny wykupionego pakietu okresowego (jeżeli wykupiłeś pakiet Usług uprawniający do korzystania z nich przez określony czas) za każdy rozpoczęty dzień niedostępności Usług, w uzgodnionym czasie lub istotnego obniżenia parametrów jakości tych Usług wskazanych w warunkach Umowy;
 - (2) odszkodowania w wysokości 1/30 średniej wartości wykonywanych Usług w miesiącu kalendarzowym (w przypadku, w którym nie korzystasz z Usług w oparciu o wykupiony pakiet, ale płacisz za zużycie zgodnie z Cennikiem) za każdy rozpoczęty dzień niedostępności

Usług lub istotnego obniżenia parametrów jakości tych Usług wskazanych w warunkach Umowy. Średnią wartość wykonywanych Usług w skali miesiąca kalendarzowego oblicza się w takim przypadku w oparciu o wartość tych Usług wykonanych w trzech ostatnich miesiącach, a jeżeli okres korzystania z usług jest krótszy – w całym okresie.

- d. Świadczenia wskazane powyżej przysługują za dzień, w którym niezgodność świadczenia Usługi z Umową trwa co najmniej 3 godziny.
- e. Możesz domagać się również odszkodowania za brak naszej odpowiedniej reakcji na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa. Przysługują one w stawce liczonej za każdy przypadek takiego naruszenia jak za jeden dzień, zgodnie z postanowieniami ust. c powyżej. Naruszenia powstałe w ciągu jednego dnia uważa się za jedno naruszenie.
- f. Do okresu, za który przysługują Ci opisane wyżej ryczałtowe odszkodowania nie wlicza się czasu, w którym nie mogliśmy usunąć Awarii z przyczyn leżących po Twojej stronie.
- g. Aby uzyskać ryczałtowe odszkodowanie należy złożyć nam reklamację (w niej wskażesz, czego się od nas domagasz).
- h. Przyznane Ci ryczałtowe odszkodowanie doliczymy do dostępnego salda w Aplikacji PR1V. Na Twój wniosek możemy je także wypłacić przelewem bankowym na wskazany rachunek bankowy.

19. Kiedy i jak złożyć reklamację?

- a. Reklamacja jest możliwa, gdy:
 - (1) z naszej winy nie dotrzymaliśmy 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. Biegą one od końca miesiąca kalendarzowego, w którym:
 - (1) zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
 - (2) nienależycie wykonaliśmy Usługę;
 - (3) nie wykonaliśmy Usługi;
 - (4) dokonano nieprawidłowego naliczenia należności.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) dzwoniąc na nasz numer telefonu;
 - (2) wysyłając reklamację na nasz adres pocztowy;
 - (3) wysyłając reklamację na nasz adres mailowy.
- 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 numer Abonenta (znajdziesz go na Umowie) lub adres Lokalu, w którym świadczymy Ci Usługę;
 - (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 też zawnieść 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).

Jeżeli Twoja reklamacja nie będzie zawierała potrzebnych nam informacji opisanych powyżej, poprosimy Cię o jej uzupełnienie zgodnie z procedurą przewidzianą przepisami prawa. Jeżeli nie uzupełnisz reklamacji w wyznaczonym terminie, będziemy mogli pozostawić ją bez rozpoznania.

- e. Przyjęcie reklamacji potwierdzamy zgodnie z aktualnymi przepisami.
- f. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 30 dni. Jeżeli w tym czasie nie odpowiemy – oznacza to, że uznaliśmy Twoją reklamację. Ten 30 dniowy termin dotyczy jednak tylko Usług komunikacji elektronicznej. Dla pozostałych Usług termin ten jest krótszy i wynosi 14 dni.
- g. Nasza odpowiedź na reklamację będzie zawierała wszystkie wymagane prawem elementy, w tym przede wszystkim rozstrzygnięcie o uznaniu albo odmowie uznania reklamacji oraz wymagane pouczenia. Jeżeli nie uznamy reklamacji, odpowiedź prześlemy wraz z uzasadnieniem faktycznym i prawnym.
- h. Odpowiedzi na reklamację udzielamy elektronicznie, chyba że została złożona w formie papierowej i nie wybrałeś elektronicznej formy odpowiedzi.
- i. Jeżeli z jakiegoś powodu nie otrzymasz wysłanej przez nas odpowiedzi, na Twoje żądanie niezwłocznie prześlemy Ci ją ponownie. Możemy odmówić ponownego wydania odpowiedzi, jeżeli z dokumentów będzie jasno wynikać, że odpowiedź na reklamację została Ci doręczona.
- j. Droga postępowania reklamacyjnego jest wyczerpana, jeżeli nie uwzględnimy reklamacji albo jeśli pomimo jej uwzględnienia nie wypłacimy należnej kwoty w ciągu 30 dni.
- k. 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.

20. Jak postępujemy z Twoimi danymi?

- a. Przetwarzamy Twoje dane osobowe przekazane podczas rejestracji Karty SIM. 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.
- b. Rejestrujemy i przechowujemy dane o wykonanych dla Ciebie usługach (w tym połączeniach) przez co najmniej 12 miesięcy. Robimy to w takim zakresie, jaki pozwala nam ustalić należności za Usługi i rozpatrzenie reklamacji. Jeżeli ją złożysz, okres przetwarzania danych wydłuży się o czas niezbędny do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu.
- c. Musimy 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.

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 prośbę na względzie, że niektóre zgody mogą być warunkiem niezbędnym do tego, ażeby w ogóle świadczyć Ci daną Usługę.

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.
- b. Prezes UKE prowadzi postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Są to spory cywilnoprawne i 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 zmienią 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 ciągu 14 dni.
- b. My również 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. Aktualizacja danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych nie stanowi zmiany warunków Umowy.

23. Jakie świadczymy udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami?

- a. Poniżej znajdziesz ogólne informacje o podstawowych udogodnieniach, jakie oferujemy osobom z niepełnosprawnościami. W tym zakresie zawsze stosujemy aktualne wymogi wynikające z przepisów

prawa. Niniejsze postanowienie ma zatem charakter informacyjny i obejmuje stan na dzień doręczenia Ci niniejszego Regulaminu. Aktualne informacje o oferowanych usługach i udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami możesz uzyskać na naszej Stronie internetowej.

- b. Nasza Strona internetowa spełnia wymogi dostępności określone w obowiązujących przepisach (standard co najmniej WCAG 2.0).
- c. Zapewniamy dostęp do:
 - (1) warunków Umowy, w tym dokumentów składających się na Dokumentację umowną,
 - (2) informacji o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami,
 - (3) informacji zawartych na fakturze,
 - (4) szczegółowego wykazu wykonanych usług- sporządzonych na papierze z użyciem dużej czcionki lub w formie elektronicznej w formacie tekstowym. Dokumenty dostępne są na Stronie internetowej lub są doręczane na Twoje żądanie.
- d. W przypadkach określonych w obowiązujących przepisach prawa, masz możliwość uzyskania informacji o warunkach Umowy, danych na fakturze i szczegółowego wykazu usług, w alfabecie Braille'a.
- e. Obowiązujące nas przepisy względem osób z niepełnosprawnościami znajdziesz głównie w PKE oraz w rozporządzeniu wydanym na podstawie art. 340 ust. 3 PKE.

CZĘŚĆ 2. PRZEPISY 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. Ich listę znajdziesz na naszej Stronie Internetowej.
- 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.
- 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 ciągu 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 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. Przed wydaniem duplikatu Karty SIM mamy obowiązek zweryfikować, czy Twój numer PESEL nie jest zastrzeżony. W przypadku zastrzeżenia numeru PESEL możemy być zmuszeni odmówić wydania duplikatu.
- f. 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.
- g. Jak już zaznaczyliśmy wcześniej – do Kart eSIM odpowiednio stosuje się analogiczne regulacje jak dla tradycyjnych Kart SIM. Dodatkowo jednak stosuje się takie zasady:
 - (1) Z Karty eSIM możesz korzystać jedynie na Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym, które posiada funkcjonalność eSIM oraz dostęp do Internetu (musi on 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. 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.
- b. Nie wolno Ci używać Karty SIM w Telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych, które zostały skradzione albo które zostały zgubione przez inną osobę.
- c. Prawidłowe skonfigurowanie i działanie należących do Ciebie Telekomunikacyjnych urządzeń końcowych leży po Twojej stronie.

4. Jakie są zasady świadczenia roamingu?

- a. 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. 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.
- d. „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.
- e. 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.

- f. 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.
 - g. Dostawca wprowadza zgodne z prawem ograniczenia w zakresie korzystania z transmisji danych w Roamingu Regulowanym w postaci limitu dostępnego transferu danych. 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. Środki te nie są dyskryminacyjne oraz nie wpływają negatywnie na Twoją prywatność lub ochronę danych osobowych.
 - c. Środkami zarządzania ruchem są jego automatyczne: blokowanie, spowalnianie oraz priorytetyzacja.
 - d. 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 priorytetyzacja. 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).
 - e. W Sieci Mobilnej mogą być stosowane jeszcze inne, niż opisane wyżej środki zarządzania ruchem. Musi to być jednak konieczne i stosowane 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;

(1) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci Mobilnej oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci Mobilnej, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

f. Środki zarządzania ruchem są proporcjonalne i uzasadnione rodzajem i stopniem występującego zagrożenia, naruszenia lub przeciążenia.

g. 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.

h. 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. Usługa Internetu Mobilnego i parametry jej jakości

a. Usługa Internetu Mobilnego (dalej w skrócie mówimy o niej też „Usługa” lub „Internet Mobilny”) polega na zapewnieniu dostępu do Internetu w zasięgu Sieci Mobilnej. Usługa zapewnia 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.

b. 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.

a. 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.

b. Szacunkowe prędkości maksymalne dostępu do Internetu wynoszą:

(1) przy braku ruchu innych abonentów na tych samych zasobach sieciowych):

i. dla technologii 4G/LTE: 300 Mb/s pobierania i 50 Mb/s wysyłania;

ii. dla technologii 3G: 42 Mb/s pobierania i 5,76 Mb/s wysyłania;

iii. dla technologii 2G: 237 kb/s pobierania i 120 kb/s wysyłania;

ii) O ile Regulamin promocji nie stanowi inaczej, to w sytuacji znacznego ograniczenia ruchu abonentów na tych samych zasobach sieciowych szacunkowe maksymalne prędkości dostępu do Internetu wynoszą:

i. dla technologii 4G/LTE: 160 Mb/s pobierania i 32 Mb/s wysyłania;

ii. dla technologii 3G: 33 Mb/s pobierania i 3,5 Mb/s wysyłania;

iii. dla technologii 2G: 150 kb/s pobierania i 80 kb/s wysyłania.

c. Faktycznie dostępna prędkość Twojego Internetu Mobilnego zależy nie tylko od natężenia ruchu na tych samych zasobach sieciowych, z których korzystasz, ale 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.

d. Poza prędkością dostępu do Internetu Mobilnego, nie oferujemy i nie gwarantujemy żadnych innych parametrów jakości dostępu do Internetu, w tym: opóźnienia, zmienności opóźnienia czy wskaźnika utraty pakietów.

7. Jak wskaźniki prędkości Internetu przekładają się na korzystanie z tej Usługi?

a. Prędkość usługi dostępu do Internetu wynosząca:

(1) 16–32 kbps - zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej za pomocą komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;

(2) 1–2 Mbps - pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych, takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;

(3) 5–8 Mbps - umożliwia elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów w dostępie do Internetu, w tym np. pobierania materiałów wideo wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę)

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.

8. Limit transferu danych w Internecie.

- a. Limit danych wyznacza określony wolumen (ilość, wielkość) danych, jakie możesz pobrać zgodnie z wykupionym pakietem. Po wykorzystaniu przez Ciebie takiego limitu możesz odnowić pakiet i dalej korzystać z dostępu bez ograniczeń.
- b. 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.

9. 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 parametrami określonymi warunkami Umowy. 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 domagać się zryczałtowanego odszkodowania). Wszystkie te zasady dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów.
- c. Nie odpowiadamy wobec Ciebie za treść danych, które przesyłasz albo pobierasz przez Internet (oczywiście, o ile dane takie nie pochodzą od nas).

10. 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 zmiana dostawcy następuje w ramach procesu przeniesienia numeru.

11. 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). 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. Ewentualne ograniczenia wskazujemy w Cenniku.
- c. Usługa Telefonii Mobilnej zapewnia Ci możliwość połączenia się z numerami alarmowymi – nie wprowadzamy tu żadnych ograniczeń.

12. Jakie są minimalne parametry jakości Telefonii Mobilnej?

- a. Minimalna oferowana jakość usługi głosowej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali 1-5, gdzie 1 oznacza złą jakość, a 5 oznacza jakość znakomitą.
- b. 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.

13. Co to jest usługa z dodatkowym świadczeniem?

- a. Usługa z dodatkowym świadczeniem (potocznie nazywa 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. W celu kontroli swoich wydatków przy korzystaniu z usług z dodatkowym świadczeniem możesz bezpłatnie określić miesięczny 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 przypadku 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 miesiąca. Możesz jednak wtedy określić nowy, wyższy próg kwotowy - wówczas połączenia takie będą realizowane do wysokości nowego progu.
- d. Możesz zażądać, abyśmy nieodpłatnie blokowali poszczególne rodzaje usług z dodatkowym świadczeniem.
- e. Nie płacisz nam za usługi z dodatkowym świadczeniem, które zostały zrealizowane wbrew zasadom opisanym w niniejszym punkcie.

14. 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 rzekłeś 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, należy wystąpić z wnioskiem do nowego dostawcy. Taki wniosek powinien określać zwłaszcza:
 - (1) wymagane prawem dane osobowe,
 - (2) określenie trybu przeniesienia numeru, które może nastąpić:

- i. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą;
 - ii. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z Twoim dotychczasowym dostawcą, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia (żądając przeniesienia numeru możesz wypowiedzieć dotychczasową umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia; może to jednak wiązać się z obowiązkiem zapłaty za okres wypowiedzenia (nie więcej niż jeden okres rozliczeniowy) oraz odszkodowania za przedterminowe rozwiązanie umowy);
 - iii. na koniec minimalnego okresu promocyjnego z Twoim dotychczasowym dostawcą.
- d. Przeniesienie numeru nastąpi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą.
- e. Proces 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 jednak nowy dostawca.
- f. 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.
- g. 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.
- h. Jeżeli w uzgodnionym terminie nie dojdzie do przeniesienia numeru, przysługuje Ci jednorazowe odszkodowanie od dotychczasowego dostawcy. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia jest to 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.
- i. Jeżeli numer przeniesiono bez Twojej zgody, masz prawo do jednorazowego odszkodowania od nowego dostawcy. Z każdy rozpoczęty dzień od takiego przeniesienia wynosi ono 1/2 sumy doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy.
- j. 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).
- k. Dodatkowe szczegóły procesu przeniesienia numeru wynikają z PKE oraz 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).
- 15. 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, żeby 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.
- 16. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Telefonii Mobilnej.**
- a. CLI spoofing to w uproszczeniu technika podszywania się pod numer telefonu. W wyniku CLI spoofingu może wyświetlać się na Twoim urządzeniu inny numer dzwoniący niż ten, z którego rzeczywiście wykonano połączenie. Praktyka ta jest wykorzystywana do podszywania się np. pod określone instytucje.
- b. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofingu musimy blokować połączenia głosowe albo ukrywać identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. W związku z tym 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.

- 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 i 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 CSIRI 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.