REGULAMIN SZCZEGÓLNY ŚWIADCZENIA MOBILNYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ MULTIMEDIA OSTRÓDA SPÓŁKA Z O.O. (OBOWIĄZUJE OD DNIA 10.11.2024R.)

CZĘŚĆ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I WSPÓLNE.

1. **Dodatkowe definicje.**

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;

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).

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.

Sieć Mobilna – to publicznie dostępna ruchoma sieć telekomunikacyjna, w której zakończenia sieci nie mają stałej lokalizacji. Potocznie nazywa się ją czasem siecią komórkową.

Usługi Mobilne – to publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, które świadczymy Ci w Sieci Mobilnej i bez stałej lokalizacji (czyli nie odbierasz ich w żadnym konkretnym lokalu, ale wszędzie tam, gdzie masz dostęp do Sieci Mobilnej). Konkretne Usługi Mobilne, jakie Ci świadczymy określa Twoja Umowa. Mogą one obejmować np. Usługi z zakresu inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych, transmisji danych (dostępu do Internetu), wysyłania i odbierania wiadomości tekstowych i multimedialnych oraz roamingu.

2. **Jakie są podstawowe zasady świadczenia Usług Mobilnych?**

a. Usługi Mobilne świadczymy wyłącznie w zasięgu Sieci Mobilnych tych Operatorów, z którymi współpracujemy. Listę takich Operatorów znajdziesz na naszej Stronie Internetowej oraz w BOK.

b. Operatorzy posiadają i publikują aktualne informacje o: zasięgu ich Sieci Mobilnej, stosowanych przez nich technologiach i ich standardach, w tym jakości usług mobilnych świadczonych na ich Sieci Mobilnej, a także o krajach w których są one dostępne. Miejsca, gdzie publikują oni takie informacje podajemy razem z listą Operatorów współpracujących (tą, o której pisaliśmy pod lit. a powyżej).

c. Zasięg Sieci Mobilnej oraz dostępność w niej Usług Mobilnych zależy od wielu czynników. W szczególności mogą to być uwarunkowania:
- **(1)** geograficzne (np. ukształtowanie terenu, czy odległość od stacji bazowych);
- **(2)** urbanistyczne (np. typ i rozmieszczenie zabudowy, czy Twoja lokalizacja wewnątrz budynku);
- **(3)** techniczne (np. aktualne obciążenie danej Sieci Mobilnej).

d. Usługi Mobilne świadczone są w jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).

e. Nie gwarantujemy Ci przepustowości ani bezpieczeństwa transmisji danych w przypadku, gdy opuszczają one Sieć Mobilną Operatorów, z którymi współpracujemy (miej proszę na względzie, że jest to już poza naszą kontrolą).

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

3. **Jakie są zasady korzystania z Kart SIM?**

a. Przy zawarciu Umowy otrzymasz od nas Kartę SIM z przypisanym do Ciebie numerem telefonicznym.

b. Karta SIM stanowi naszą własność – oddajemy Ci ją do używania wyłącznie na czas trwania Umowy. Po zakończeniu obowiązywania Umowy musisz nam ją zwrócić.

c. Twoim obowiązkiem jest:
- **(1)** ochrona Karty SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub kradzieżą;
- **(2)** ochrona poufności informacji o zabezpieczeniach Karty SIM, a zwłaszcza o numerach PIN lub PUK,
- **(3)** niezwłocznie informowanie nas o zniszczeniu, uszkodzeniu, zagubieniu lub kradzieży Karty SIM. W takim przypadku powinieneś też w przeciągu 7 dni zgłosić się do nas o wydanie jej duplikatu. Nie zwlekaj jednak z zawiadomieniem – bowiem aż do momentu otrzymania przez nas informacji o utracie Karty SIM, odpowiadasz za opłaty wynikające z używania jej przez osoby trzecie.

d. Ze względów bezpieczeństwa, niezwłocznie po otrzymaniu od Ciebie informacji o utracie Karty SIM zawiesimy Ci świadczenie Usług Mobilnych – do czasu wydania 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 wyznaczymy 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 (on musi być aktywny w momencie instalacji Karty eSIM).
- **(2)** Kartę eSIM instalujesz na swoim Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym w postaci profilu eSIM, zgodnie z otrzymaną instrukcją takiej instalacji. Masz obowiązek

chronić treść tej instrukcji przed dostępem osób nieuprawnionych.

(3) Jeżeli dokonujesz wymiany tradycyjnej Karty SIM na Kartę eSIM lub jeżeli otrzymujesz duplikat Karty eSIM, to z momentem zainstalowania przez Ciebie na Telekomunikacyjnym urządzeniu końcowym profilu eSIM (lub duplikatu Karty eSIM) – następuje dezaktywacja dotychczasowej Karty SIM/eSIM.

(4) Nie ma możliwości odzyskania Karty eSIM w przypadku uszkodzenia, zniszczenia, zgubienia lub kradzieży Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, na którym została ona zainstalowana. Podobnie rzecz wygląda w przypadku usunięcia Karty eSIM z takiego urządzenia. W takiej sytuacji musisz wystąpić do nas o duplikat dotychczasowej Karty eSIM.

(5) Ze względów bezpieczeństwa, przed oddaniem Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego osobom trzecim (np. do naprawy lub serwisu) masz obowiązek odinstalować Kartę eSIM (ewentualnie możesz ją wymienić na tradycyjną Kartę SIM).

(6) Karta eSIM nie ulega automatycznemu usunięciu z Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego po zakończeniu świadczenia Ci przez nas Usług. Musisz to zrobić samodzielnie.

4. 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.

d. Możesz nam zgłosić kradzież lub zgubę Twojego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego. W takim przypadku przekażemy informację o tym współpracującym z nami Operatorom – ich obowiązkiem będzie uniemożliwienie używania tego urządzenia w należącej do nich Sieci Mobilnej zgodnie z art. 339 PKE. Wymagane jest przedstawienie przez Ciebie oświadczenia o kradzieży lub zgubieniu Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, a także jego numeru identyfikacyjnego oraz dowodu jego nabycia lub innych danych, które pozwolą na jednoznaczne ustalenie kto jest jego właścicielem. Zgodnie z PKE, oświadczenie takie jest składane pod rygorem odpowiedzialności karnej za złożenie fałszywego oświadczenia.

5. Jak skontrolujesz stan zużycia limitów i wysokości Twoich wydatków?

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

(1) Dostęp do aktualnych informacji o wysokości opłat naliczonych w trwającym Okresie Rozliczeniowym, w zakresie usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych (ewentualnie innych jednostek taryfikacyjnych). Dostęp zapewniany jest przez:

i) funkcjonalności dostępne na Stronie Internetowej Dostawcy,

ii) wysłanie dedykowanego kodu USSD (informację o kodzie można uzyskać na Stronie Internetowej Dostawcy lub podczas połączenia z konsultantem).

(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).

b. 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).

c. Jeżeli Twoja Umowa nie mówi inaczej, Twój domyślny limit opłat w jednym Okresie Rozliczeniowym wynosi 250 zł brutto (czyli z VAT).

d. Niezwłocznie powiadomimy Cię o osiągnięciu przez Ciebie limitu kwotowego, o którym mowa powyżej (lit. c). Mamy wówczas prawo wstrzymać Ci do końca danego Okresu Rozliczeniowego świadczenie tych odpłatnych Usług Mobilnych, które są rozliczane w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych. Świadczenie takich Usług Mobilnych może Ci jednak zostać wznowione jeżeli:

(1) udzielisz nam wyraźnej zgody na dalsze świadczenie takich Usług Mobilnych i naliczanie związanych z nimi opłat

lub

(2) udzielisz nam uzgodnionego, dodatkowego zabezpieczenia naszych należności.

6. Jakie są zasady świadczenia usług w roamingu?

a. Usługi w roamingu są dostępne tylko, jeżeli tak stanowi Twoja Umowa. W takim przypadku 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 punkcie 2 lit. b niniejszego Regulaminu szczególnego.

b. W uzasadnionych przypadkach możliwość wykonania połączeń i korzystania z innych usług w Sieciach Mobilnych zagranicznych operatorów może być czasowo ograniczona. Mogą za tym przemawiać względy techniczne lub inne okoliczności, które pozostają poza naszą kontrolą.

c. Jeżeli Twoja Umowa nie stanowi jednoznacznie, że Usługa jest dostarczana w roamingu, to świadczymy Ci ją wyłącznie na terytorium Polski. Nie dotyczy to jednak roamingu na terenie państw Unii Europejskiej i państw należących do

Europejskiego Obszaru Gospodarczego, którego świadczenie jest uregulowane przepisami prawa oraz Cennika (tzw. Strefa Roamingowa 1A).

d. Miej proszę na względzie, że jeżeli korzystasz z Sieci Mobilnych operatorów zagranicznych, to zasady przetwarzania przez nich Twoich danych osobowych mogą być inne od tych stosowanych przez nas (musisz je sprawdzić bezpośrednio u tych operatorów zagranicznych). Zasady naliczania opłat za korzystanie z Sieci Mobilnych operatorów zagranicznych znajdziesz w Cenniku.

e. „**Roaming regulowany**" (Roam Like at Home) to w ogólnym ujęciu usługi roamingowe świadczone na terenie Unii Europejskiej i państw należących do Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Stosuje się do niego szczególne zasady, które określa m. in. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/612 z dnia 6 kwietnia 2022 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii. Dalsze litery niniejszego punktu opisują w skrócie właśnie te szczególne zasady, które odnoszą się do Roamingu regulowanego.

f. 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.

g. 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. Jakie są to roszczenia i jak ich dochodzić (w tym reklamacją) sprawdzisz w Regulaminie ogólnym. Oczywiście, nie wyłącza to ani nie ogranicza innych uprawnień, jakie przewidują dla Ciebie przepisy obowiązującego prawa.

7. 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;

[(3)] 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 obowiązującego prawa.

CZĘŚĆ II. INTERNET MOBILNY

8. Na czym polega Usługa Internetu Mobilnego?

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. Nie ma konieczności podłączania się do jakiegokolwiek gniazda abonenckiego w określonym lokalu.

b. 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.

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

a. Minimalny poziom prędkości transmisji danych w naszej Usłudze dostępu do Internetu Mobilnego to 8 kb/s (zarówno przy pobieraniu, jak i wysyłaniu danych). Ten parametr jakości zapewniamy przez minimum 95% czasu trwania transmisji.

b. Szacunkowa prędkość maksymalna to taka prędkość transmisji danych w Internecie, jaka jest możliwa do osiągnięcia, kiedy inni abonenci korzystający z tych samych zasobów sieciowych nie generują lub generują ograniczony ruch związany z wysyłaniem lub pobieraniem danych.

c. Szacunkowe prędkości maksymalne dostępu do Internetu wynoszą:

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

- **i.** dla technologii 5G/LTE: 600 Mb/s pobierania i 60 Mb/s wysyłania;
- **ii.** dla technologii 4G/LTE: 300 Mb/s pobierania i 50 Mb/s wysyłania;
- **iii.** dla technologii 3G/UMTS-HSPA: 42 Mb/s pobierania i 5,4 Mb/s wysyłania;
- **iv.** dla technologii 2G/GSM-EDGE: 233,6 kb/s pobierania i 58,4 kb/s wysyłania.

ii) W sytuacji znacznego ograniczenia ruchu abonentów na tych samych zasobach sieciowych szacunkowe maksymalne prędkości dostępu do Internetu wynoszą:

- **i.** dla technologii 5G/LTE: 318 Mb/s pobierania i 38,4 Mb/s wysyłania;
- **ii.** dla technologii 4G/LTE: 160 Mb/s pobierania i 32 Mb/s wysyłania;
- **iii.** dla technologii 3G/UMTS-HSPA: 33 Mb/s pobierania i 3,5 Mb/s wysyłania;
- **iv.** dla technologii 2G: 150 kb/s pobierania i 35 kb/s wysyłania.

1 Mb/s (1 megabit na sekundę)
1 kb/s (1 kilobit na sekundę)
1Mb/s = 1000 kb/s

d. 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.

10. Pozostałe parametry Usługi Internetu Mobilnego?

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.

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

a. Zasadniczo, wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienie takiego przesyłania – pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług w Internecie. Poniżej sprawdzisz przykłady optymalnych parametrów dla poszczególnych zastosowań Internetu (liczone osobno dla każdego Telekomunikacyjnego urządzenia końcowego):

(1) usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

(2) przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(3) oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(4) oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(5) oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;

(6) rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;

(7) gry sieciowe czasu rzeczywistego - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.

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

12. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Internetu Mobilnego.

a. W Regulaminie ogólnym opisaliśmy Ci ogólne zasady zwalczania Nadużyć w komunikacji elektronicznej w związku z wszystkimi naszymi Usługami. Tutaj natomiast przeczytasz o dodatkowych działaniach typowych dla Usługi Internetu Mobilnego.

b. Może dojść do sytuacji, w której zawrzemy specjalne porozumienie z Prezesem UKE, ministrem właściwym do spraw informatyzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową - Państwowym Instytutem Badawczym oraz innymi przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi. Takie porozumienie zawiera się w celu ochrony użytkowników Internetu przed stronami internetowymi wyłudzającymi

dane (w tym dane osobowe) oraz doprowadzającymi użytkowników Internetu do niekorzystnego rozporządzenia ich mieniem. Porozumienie obejmuje prowadzenie listy ostrzeżeń oraz uniemożliwianie dostępu do takich stron.
Jeżeli zawrzemy wspominane wyżej (lit. b) 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

13. Limit transferu danych w Internecie.

a. Poniższe zasady stosuje się, jeżeli Twoja Dokumentacja umowna przewiduje limit transferu danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Oprócz tego, oczywiście stosuje się ogólne zasady o limitach opisane w punkcie 5 niniejszego Regulaminu szczególnego.

b. Limit danych wyznacza określony wolumen (ilość, wielkość) danych, jakie możesz pobrać i wysłać w danym Okresie Rozliczeniowym. Jeżeli Twoja Umowa nie mówi nic innego, to po wykorzystaniu przez Ciebie takiego limitu następuje ograniczenie prędkości Internetu Mobilnego do poziomu 32 kb/s. W przypadku roamingu, mogą być naliczane dodatkowe opłaty zgodnie z cennikiem.

14. Jak przedstawia się nasza odpowiedzialność wobec Ciebie?

a. Oprócz ogólnych zasad naszej odpowiedzialności przewidzianych w Regulaminie ogólnym, w przypadku Usługi dostępu do Internetu Mobilnego stosuje się jeszcze dodatkowe zasady opisane poniżej.

b. Za nienależyte wykonanie przez nas Umowy uważa się wszelkie stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jej jakości, a wykonaniem opisanym w Dokumentacji umownej. Musi to jednak zostać ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE. Masz wówczas prawo do skorzystania ze środków przewidzianych w Regulaminie ogólnym oraz przepisach prawa (np. możesz mieć prawo domagać się Bonifikaty, Kary umownej lub odszkodowania). Wszystkie te zasady (cała lit. b) dotyczą jednak wyłącznie Konsumentów (nie stosuje się ich odpowiednio do Przedsiębiorców Jednoosobowych).

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

15. 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.

CZĘŚĆ III. TELEFONIA MOBILNA

16. 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. Pewne (nieliczne) wyjątki w tym zakresie może jednak przewidywać Dokumentacja umowna.

c. W Umowie przydzielimy Ci numer telefoniczny, który będzie identyfikował Twoje Telekomunikacyjne urządzenie końcowe w Sieci Mobilnej. O zasadach ewentualnego przenoszenia i zmiany numeru przeczytasz w dalszych punktach niniejszego Regulaminu szczególnego.

d. Usługa Telefonii Mobilnej zapewnia Ci możliwość połączenia się z numerami alarmowymi – nie wprowadzamy tu żadnych ograniczeń.

17. Jakie są minimalne parametry jakości Telefonii Mobilnej?

a. Minimalny poziom jakości połączeń w Usłudze Telefonii Mobilnej wyrażamy wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score - wskaźnik jakości transmisji głosu), który mierzony jest metodą PESQ (ang. Perceptual Evaluation of Speech Quality - metoda badania jakości usług głosowych). Wskaźnik ten podawany jest w skali 1-5, gdzie 1 oznacza złą jakość, a 5 oznacza jakość znakomitą. U nas wynosi on 3.0 dla 95% próbek zgodnych ze wzorcem.

b. 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.

18. 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. Możesz bezpłatnie określić miesięczny (jako Okres Rozliczeniowy) próg kwotowy dla usług z dodatkowym świadczeniem. Możesz wybrać spośród następujących progów: 0 zł (co oznacza całkowitą blokadę płatnych usług z dodatkowym świadczeniem), 35 zł, 100 zł oraz 200 zł. W braku wyboru – domyślny próg wynosi 35 zł.

c. Natychmiast poinformujemy Cię o osiągnięciu progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem. Odpłatne połączenia (przychodzące i wychodzące) z numerami takich usług zostaną wtedy zablokowane do końca danego Okresu Rozliczeniowego. Możesz jednak wtedy określić nowy, wyższy próg kwotowy - wówczas połączenia takie będą realizowane do wysokości nowego progu.

d. Możesz zażądać, abyśmy:

(1) nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery wszystkich lub poszczególnych rodzajów usług z

dodatkowym świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów;

(2) umożliwili Ci określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi (np. 10 zł za minutę połączenia) albo ceny za całe połączenie (o ile usługa jest tak właśnie taryfikowana), a następnie: abyśmy nieodpłatnie blokowali połączenia wychodzące na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza taką cenę lub połączenia przychodzące z takich numerów.

e. Nie płacisz nam za usługi z dodatkowym świadczeniem, które zostały zrealizowane wbrew zasadom opisanym w niniejszym punkcie.

19. Jak można zmienić albo przenieść numer?

a. Możesz złożyć u nas wniosek o zmianę przydzielonego Ci numeru. Musisz tam jednak wykazać, że korzystanie z niego jest dla Ciebie uciążliwe.

b. Jeżeli zmieniasz dostawcę usługi telefonii mobilnej, możesz bezpłatnie zachować swój dotychczasowy numer (przeniesienie numeru). Jeżeli nie zrzekłeś się tego prawa, to możesz zrealizować je najpóźniej w terminie miesiąca od zakończenia Twojej umowy z dotychczasowym dostawcą (ewentualnie: od doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji).

c. W celu przeniesienia numeru, należy wystąpić z wnioskiem do nowego dostawcy. Sprawdź bezpośrednio u tego dostawcy w jakiej formie możesz złożyć wniosek oraz co powinien on dokładnie zawierać (możliwe, że ten dostawca posiada specjalny formularz ułatwiający złożenie Ci takiego wniosku. Taki wniosek powinien określać zwłaszcza:

(1) 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 ¼ sumy opłat miesięcznych za usługi telekomunikacyjne, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej – w wysokości 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 ½ średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowej, a w przypadku usług przedpłaconych – ½ 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 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).

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

a. W ramach Usługi Telefonii Mobilnej Twoje dane o lokalizacji gromadzone są na potrzeby realizacji obowiązków przewidzianych prawem, w tym:

(1) przekazywania uprawnionym organom informacji w przypadku korzystania przez Ciebie z numerów alarmowych;

(2) udostępniania innym uprawnionym organom na zasadach przewidzianych przepisami prawa

(3) świadczenia zamówionych przez Ciebie usług o wartości wzbogaconej, po spełnieniu dodatkowych wymogów przewidzianych przepisami prawa.

b. Twoje dane transmisyjne (czyli dane o ruchu w Sieci Mobilnej związanym z Twoją aktywnością oraz wykonanych dla Ciebie Usługach) przetwarzamy w celu naliczania opłat oraz rozliczeń operatorskich. Przetwarzamy je wyłącznie w zakresie i przez czas dopuszczony przepisami prawa.

c. Twoje dane mogą zostać udostępnione (także innym dostawcom) na potrzeby prowadzenia spisów abonentów lub udzielania informacji o numerach. Takie spisy i informacje w skrócie nazywany dalej (łącznie): „**Spisem”**.

d. Jeżeli jesteś Osobą fizyczną, to Twoje dane można umieścić w Spisie wyłącznie za Twoją zgodą. W pozostałych przypadkach - warunkiem jest, ażeby udostępnienie danych nie naruszało Twoich słusznych 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.

21. Zwalczanie Nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Telefonii Mobilnej.

a. Postanowienia poniższe uszczegóławiają zasady zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej dla Telefonii Mobilnej względem ogólnych zasad opisanych w Regulaminie ogólnym.

b. 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.

c. W celu zapobiegania i zwalczania CLI spoofingu musimy blokować połączenia głosowe albo ukrywać identyfikację numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Dlatego stosujemy środki służące monitorowaniu, wykrywaniu i wymianie informacji o CLI spoofingu, jak również blokowaniu połączeń głosowych albo ukrywaniu identyfikacji numeru wywołującego dla użytkownika końcowego. Szczegółowe zasady stosowania takich środków może określać nasze porozumienie z Prezesem UKE lub wydane przez niego rekomendacje. Jeżeli prawidłowo wykonamy takie porozumienie lub rekomendację, to nie odpowiadamy za niewykonanie albo nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, które było skutkiem wspominanych wcześniej środków.

d. Smishing to w uproszczeniu technika wyłudzania 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.

e. CSIRT NASK tworzy wzorce wiadomości wyczerpujących znamiona smishingu. Robi to na warunkach określonych w Ustawie o zwalczaniu nadużyć. Niezwłocznie po poinformowaniu nas przez CSIRT NASK o wystąpieniu smishingu i wzorca wiadomości wyczerpującej jego znamiona (art. 4 ust. 5 albo 8 Ustawy o zwalczaniu nadużyć) blokowane są wiadomości SMS o treści odpowiadającej takiemu wzorcowi (stosujemy system automatycznej identyfikacji takich wiadomości). Blokada jest znoszona w przypadku uznania, że treść wzorca nie wyczerpuje znamion smishingu lub, że niecelowe jest dalsze blokowanie wiadomości zgodnych z treścią wzorca.

f. 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.

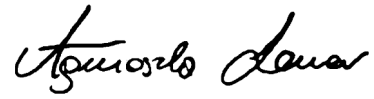
g. Blokowane mogą być też wiadomości SMS o treści innej niż we wzorcach ujętych przez CSRI NASK, o ile ich treść wyczerpuje znamiona smishingu. Blokowane mogą być też wiadomości multimedialne MMS, jeżeli ich nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy do określonego zachowania, 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.

h. 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.

i. 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.



W imieniu dostawcy Agnieszka Lesner
Kierownik Sprzedaży i Obsługi Klienta