

# REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONII KOMÓRKOWEJ PRZEZ VECTRA S.A.

## 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1. Niniejszy Regulamin Szczegółowy Świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej przez VECTRA S.A., dalej zwany „Regulaminem Szczegółowym”, określa szczegółowe zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii komórkowej oraz związanych z nimi innych usług przez spółkę Vectra S.A. z siedzibą w Gdyni 81-525, przy Al. Zwycięstwa 253, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Gdańsk- Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000089460, NIP: 586-20-40-690, kapitał zakładowy - 331.682.590,00 zł, w całości wpłacony, zwaną dalej „Dostawcą Usług”.
- 1.2. Niniejszy Regulamin Szczegółowy stanowi regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego w zakresie dotyczącym świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej.
- 1.3. Pojęcia pisane wielką literą i niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie Szczegółowym mają znaczenie określone w „Regulaminie Świadczenia Usług przez Vectra S.A.”, zwanym dalej „Regulaminem”.
- 1.4. Odniesienia do Umowy dotyczą Umowy w zakresie Usługi, w szczególności Usługi Telefonii Komórkowej.

## 2. DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie Szczegółowym pojęcia oznaczają:

**CENNIK USŁUG TELEFONII KOMÓRKOWEJ** – w dalszej części zwany Cennikiem – wykaz Usług Telefonii Komórkowej, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat;

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

- jednorazowym, na czas określony do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent skorzystał z Dodatkowych Opcji Usługi albo do wyczerpania przyznanego limitu, lub
- ciągłym na czas nieokreślony, z możliwością wypowiedzenia świadczenia Dodatkowej Opcji Usługi zgodnie z pkt. 8 Ogólnych Warunków Umowy.

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

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

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

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

**LIMIT KWOTOWY** – określona kwota pieniężna, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym uprawnia Dostawcę Usług do wstrzymania świadczenia na rzecz Abonenta Usługi Telefonii Komórkowej (oprócz bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy).

**MIESIĘCZNY LIMIT WYDATKÓW** – określona kwota pieniężna, przypisana od planu taryfowego, określonego w Cenniku, której przekroczenie w zakresie naliczeń za usługi rozliczane dodatkowo poza wybranym planem taryfowym będzie skutkowało zablokowaniem możliwości korzystania z usług nie objętych danym planem taryfowym. Abonent może zmienić domyślną kwotę limitu, zgodnie z ich opcjami określonymi w Cenniku w trakcie trwania Umowy poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta/Salonem Firmowym lub Centrum Obsługi Klienta.

**NADUŻYCIIE TELEKOMUNIKACYJNE** – uzyskanie nielegalnego dostępu lub wykorzystanie Usług, Usług Dodatkowych, Dodatkowych Opcji Usług lub infrastruktury telekomunikacyjnej niezgodnie z przeznaczeniem, w tym m.in.:

- a. korzystanie z Usługi, Dodatkowych Opcji Usług lub Usług Dodatkowych dla celów hurtowego zakańczania/transzycjonowania połączeń w Sieci i sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych,
- b. generowanie sztucznego ruchu, tj. ruchu charakteryzującego się w szczególności sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności,
- c. używanie automatycznych systemów wywołujących.

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

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

**OPERATOR ZAGRANICZNY** – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej

poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej.

**PRÓG KWOTOWY** – określona kwota pieniężna, której przekroczenie uniemożliwia korzystanie z usług o podwyższonej opłacie, wyznaczana dla każdego Okresu Rozliczeniowego.

**USŁUGI DODATKOWE** – określone w Regulaminie Świadczenia Usług przez VECTRA S.A.

**USŁUGA SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO INTERNETU MOBILNEGO / USŁUGA INTERNETU MOBILNEGO** – szczególna Usługa Dodatkowa świadczona Abonentowi przez Dostawcę Usług w ramach Usługi Telefonii Komórkowej w razie wykupienia zawierającego tę Usługę pakietu lub planu taryfowego, polegająca na udostępnieniu Abonentowi możliwości korzystania z usługi telekomunikacyjnej bezprzewodowego dostępu do sieci Internet.

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

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

## 3. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI TELEFONII KOMÓRKOWEJ

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

3.2. Usługa świadczona przez Dostawcę Usług obejmuje:

- a. realizowanie głosowych połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym do sieci komórkowych i stacjonarnych, innych połączeń i/lub usług wykorzystujących transmisję danych;
- b. Usługi Dodatkowe, Dodatkowe Opcje Usługi i inne świadczenia określone w Cenniku oraz w Warunkach Umowy.

3.3. Lista Operatorów Krajowych i Operatorów Zagranicznych oraz lista krajów, do których następuje realizacja w ruchu automatycznym głosowych połączeń telefonicznych do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń dostępne są w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych oraz na Stronie WWW Dostawcy Usług.

3.4. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych może różnić się od jakości świadczonych przez Dostawcę Usług.

3.5. Dostawca Usług umożliwia składanie zamówień na Dodatkowe Opcje Usługi poprzez złożenie zamówienia:

- a. w Biurze Obsługi Klienta,
- b. poza siedzibą Dostawcy Usług poprzez Przedstawiciela Dostawcy Usług, także po wcześniejszym zamówieniu Usługi w Centrum Obsługi Klienta za pomocą jednego z Kanałów Kontaktu:
  - i. Biura Obsługi Klienta/Salonu Firmowego (poprzez kontakt osobisty, mailowy lub telefoniczny) oraz
  - ii. Centrum Obsługi Klienta (poprzez kontakt telefoniczny), których dane kontaktowe zawarte są na Stronie WWW Dostawcy Usług,
  - iii. przedstawiciela handlowego,
- c. za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW Dostawcy Usług,
- d. za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej, faksu lub SMS.

3.6. Do korzystania z Dodatkowej Opcji Usługi konieczne jest złożenie zamówienia, zgodnie z zapisami pkt. 3.5. niniejszego Regulaminu. Dostawca Usług umożliwi samodzielne uruchomienie Dodatkowej Opcji Usługi przez Abonenta, co może nastąpić za pomocą odpowiednich kodów przesłanych SMS. Kody niezbędne do uruchomienia Dodatkowej Opcji Usługi oraz numer dedykowany do przesłania SMS dostępne są na stronie WWW Dostawcy Usług. Koszt SMS aktywującego Dodatkowe Opcje Usługi zgodny jest z Planem Taryfowym Abonenta i określony w Cenniku.

3.7. Aktywacja Dodatkowych Opcji Usługi o charakterze jednorazowym następuje do 24 godzin od otrzymania potwierdzenia przez Abonenta zamówienia na Dodatkowe Opcje Usługi. Dodatkowe Opcje Usługi o charakterze jednorazowym świadczone są do końca Okresu Rozliczeniowego, w którym Abonent skorzystał z Dodatkowych Opcji Usługi albo do wyczerpania przyznanego limitu.

3.8. Aktywacja Dodatkowych Opcji Usługi o charakterze ciągłym następuje od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent otrzymał potwierdzenie zamówienia na Dodatkowe Opcje Usługi. Dodatkowe Opcje Usługi o charakterze ciągłym świadczone są na czas nieokreślony, z możliwością ich wypowiedzenia zgodnie z pkt. 8 Ogólnych Warunków Umowy.

3.9. Roaming międzynarodowy jest domyślnie włączony dla każdego Abonenta. Wyłączenie roamingu międzynarodowego może nastąpić za pomocą odpowiednich kodów przesłanych SMS lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta lub Centrum Obsługi Klienta. Kody niezbędne do wyłączenia usługi roamingu międzynarodowego

dostępne są na stronie WWW Dostawcy Usług oraz w instrukcji Karty SIM. Koszt SMS aktywującego Dodatkowe Opcje Usługi zgodny jest z Planem Taryfowym Abonenta i określony w Cenniku.

- 3.10. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta, bez względu na osobę (użytkownika), który z nich korzysta.
- 3.11. Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych wymaga stosowania przez niego odpowiednio przystosowanego do tego Sprzętu Odbiorczego. W przypadku stosowania przez Abonenta nieodpowiedniego Sprzętu Odbiorczego Dostawca Usług nie odpowiada za ewentualne niepoprawne funkcjonowanie Usług, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych.
- 3.12. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usług, Dodatkowych Opcji Usług i Usług Dodatkowych w sposób zgodny z Umową, Regulaminem, Regulaminem Szczegółowym. W szczególności zakazane są działania mogące stanowić Nadużycie Telekomunikacyjne.
- 3.13. W przypadku naruszenia postanowień pkt. 3.12., zastosowania mają odpowiednio zapisy pkt. od 4.5. do 4.9. Regulaminu.
- 3.14. W związku ze zmianą Dostawcy Usług Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru do nowego Dostawcy Usług.
- 3.15. W przypadku przeniesienia numeru do nowego Dostawcy Usług Abonent ma prawo rozwiązać Umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zapłaty Dostawcy Usług opłaty w wysokości Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, przy czym roszczenie to nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
- 3.16. Dostawca Usług realizuje połączenia alarmowe do centrum powiadomienia ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie następstwa wykonania połączenia na numery alarmowe. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
- 3.17. W ramach połączeń alarmowych występują poniższe ograniczenia:
  - a. w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie „X” oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112;
  - b. w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.
- 3.18. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo zmiany technologii dostarczania Usług, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co nie stanowi zmiany Warunków Umowy. W razie potrzeby, związanej z koniecznością dostosowania przez Abonenta konfiguracji Sprzętu Odbiorczego, Dostawca Usług poinformuje Abonenta o powyższych zmianach komunikatem bezpośrednio na Sprzęt Odbiorczy.
- 3.19. Dostawcy Usług przysługuje prawo do nieodpłatnego udostępnienia dodatkowych minut na połączenia telefoniczne, Dodatkowych Opcji Usług lub Usług Dodatkowych do Usługi Telefonii Komórkowej w okresach promocyjnych i testowych. Zarówno udostępnienie, jak i późniejsze wyłączenie Dodatkowych Opcji Usług i/lub Usług Dodatkowych nie stanowi zmiany Warunków Umowy. Nie wymaga też wcześniejszego powiadomienia Abonenta.
- 3.20. W przypadku niedotrzymania terminu wskazanego w Umowie jako termin przeniesienia numeru Abonentowi przysługuje od dotychczasowego Dostawcy Usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Prawa Telekomunikacyjnego. W przypadku, gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego Dostawcy Usług, przysługuje mu zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, z winy którego nastąpiło opóźnienie. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru.
- 3.21. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego Dostawcy Usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, a w przypadku Abonentów usługi przedpłaconej w wysokości 1/2 sumy wartości doładowań konta z ostatnich trzech miesięcy. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy.
- 3.22. Po zawarciu Umowy Dostawca Usług zobowiązany jest wydać do użytkownika Abonentowi Kartę SIM/USIM i aktywować Numer Telefoniczny albo, w przypadku przeniesienia numeru od innego Dostawcy Usług, przyporządkować przenoszony Numer Telefoniczny do wydanej do Umowy Karty SIM/USIM.
- 3.23. Miesięczny Limit Wydatków Abonent może sprawdzić w Centrum Obsługi Klienta (telefonicznie) lub w Biurze Obsługi Klienta/Salonie Firmowym.
- 3.24. W przypadku, gdy Abonent za pośrednictwem Karty SIM/USIM może inicjować transmisję danych, Dostawca Usług oferuje pakiety transmisji danych. Abonent ma możliwość kontrolowania stanu jednostek transmisji danych poprzez wybranie i zatwierdzenie na klawiaturze Telefonu specjalnego kodu USSD. Informacje o kodach USSD dostępne są za pośrednictwem Strony WWW Dostawcy Usług, Centrum Obsługi Klienta, Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych Dostawcy Usług. W przypadku wyczerpania jednostek transmisji danych Dostawca Usług

niezwłocznie informuje Abonenta o tym fakcie za pośrednictwem wiadomości SMS (powiadomienie elektroniczne wysyłane na Telefon).

- 3.25. Usługa Telefonii Komórkowej, Dodatkowe Opcje Usługi oraz Usługi Dodatkowe świadczone są w zasięgu Sieci, w oparciu o którą świadczona jest Usługa. Informacja o zasięgu Usługi Telefonii Komórkowej, Dodatkowe Opcje Usług i Usług Dodatkowych dostępna jest na Stronie WWW Dostawcy Usług.
  - 3.26. Numer Telefoniczny nadany Abonentowi może zostać nieodpłatnie zmieniony na wniosek Abonenta, jeżeli wykaże on, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Numer może być zmieniony także przez Dostawcę Usług z ważnych przyczyn technicznych oraz w razie zmiany właściwych w tej materii przepisów prawa. O terminie zmiany Numeru Telefonicznego Abonenta z przyczyn zależnych od Dostawcy Usług, Dostawca Usług powiadomi Abonenta przed zmianą Numeru Telefonicznego nie później niż na 30 (trzydzieści) dni przed wprowadzeniem zmiany.
  - 3.27. Zmiana Numeru Telefonicznego Abonenta dokonywana na jego wniosek, za wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt. 3.26. (wykazania uciążliwości korzystania z numeru) niniejszego Regulaminu, następuje na koszt Abonenta, zgodnie z Cennikiem. W pozostałych przypadkach zmiana Numeru Telefonicznego Abonenta następuje na koszt Dostawcy Usług.
- #### 4. WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUGI SZEROKOPASMOWEGO DOSTĘPU DO INTERNETU MOBILNEGO
- 4.1. Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami z zakresu elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii („Rozporządzenie o otwartym internecie”) – zwana Szacunkową Prędkością Maksymalną – jest mierzona dla bezpośredniego połączenia Telefonu ze stacją nadawczo-odbiorczą i wynosi 50 Mb/s dla prędkości pobierania danych i 10 Mb/s dla prędkości wysyłania danych. Cennik, Umowa, Regulamin Promocji lub inny regulamin Dostawcy Usług mogą określać inną wartość Szacunkowej Prędkości Maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym internecie. Osiągnięcie Szacunkowej Maksymalnej Prędkości wskazanej powyżej wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE i może nie być możliwe poza Siecią Dostawcy Usług.
  - 4.2. Dostawca Usług stosuje środki zarządzania ruchem w Sieci, które co do zasady nie mają wpływu na jakość treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu Mobilnego, prywatności Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Zastosowane środki w szczególności nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii, ani też nie ingerują w nie.
  - 4.3. W szczególnych przypadkach, wskazanych niżej, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zastosowania szczególnych środków zarządzania ruchem, mogących wpłynąć na jakość usług dostępnych w ramach Usługi Internetu Mobilnego, prywatności Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Dostawca Usług stosuje szczególne środki zarządzania ruchem jedynie w przypadku i w celu:
    - a. pozostawania w zgodności z przepisami prawa, którym podlega Dostawca Usług lub ze zgodnymi z prawem środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawnych, w tym orzeczeń sądowych lub decyzji organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
    - b. utrzymania integralności i bezpieczeństwa Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urządzeń Abonenckich i Sprzętu Odbiorczego,
    - c. zapobieganiu grożącemu przecięciu Sieci oraz łagodzeniu skutków wyjątkowego lub tymczasowego przecięcia Sieci (np. Awarie), z zapewnieniem równego traktowania poszczególnych treści, aplikacji i usług, ich rodzajów oraz rodzajów transferu danych.
  - 4.4. Szczególne środki zarządzania ruchem Dostawca Usług stosuje jedynie tak długo, jak jest to konieczne dla realizacji celów, którym te środki służą.
  - 4.5. Stosowane przez Dostawcę Usług szczególne środki zarządzania ruchem, w przypadku ich zastosowania, mogą wpłynąć na jakość Usługi Internetu Mobilnego w ten sposób, że mogą oddziaływać na ogólne parametry jakości (np. prędkości pobierania i wysyłania danych) w ramach Usługi Internetu Mobilnego, jak również na funkcjonalność konkretnych rodzajów usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi Internetu Mobilnego (np. transmisja wideo, transmisja wideo w technologii HD, usługi P2P, VoIP) przy jednoczesnym zapewnieniu równego traktowania rodzajów transferu danych. Wymienione powyżej szczególne środki zarządzania ruchem co do zasady nie wpływają na prywatność Abonentów oraz ochronę ich danych osobowych, chyba że ograniczenie prywatności i związane z tym przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne w celu ustalenia przyczyn lub usunięcia skutków przypadków wyszczególnionych w pkt. 4.3 lit. a-c.
  - 4.6. Limity dostępnego transferu pobierania i wysyłania danych wynikające z wykupionymi przez Abonenta Pakietami Usługi Internetu Mobilnego mają istotny wpływ na działanie Usługi Internetu Mobilnego, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług dostępnych za jej pośrednictwem. Skutkiem osiągnięcia limitu dostępnego transferu jest istotne obniżenie prędkości transmisji danych, pozwalające na korzystanie z Usługi Internetu Mobilnego w sposób ograniczony, tylko w zakresie treści, aplikacji i usług posiadających bardzo minimalne wymagania dotyczące prędkości pobierania i wysyłania danych. W praktyce może to oznaczać np. możliwość wyświetlania jedynie bardzo prostych stron www, korzystania z prostych komunikatorów czy wysyłania krótkich wiadomości poczty elektronicznej bez załączników.
  - 4.6. Na Usługę Internetu Mobilnego, oprócz prędkości pobierania i wysyłania danych, wynikających z Umowy zawartej z Abonentem, mogą w praktyce wpływać inne parametry, takie jak: opóźnienia, wahania opóźnień oraz utraty pakietów transmisji danych. Parametry wskazane w zdaniu poprzednim są nierozdzielnie związane i wynikają z technologii przesyłania danych cyfrowych, w tym w sieciach komórkowych. Wymienione w zdaniu pierwszym parametry mogą wpływać na jakość dostępu do treści, aplikacji i usług. Rodzaj tego wpływu będzie zależał od kategorii i specyfiki poszczególnych treści, aplikacji i usług. Na przykład na jakość połączenia w grach internetowych i rozmowach głosowych online w głównej mierze wpływa opóźnienie i wahanie opóźnienia pakietów, podczas gdy na usługę

strumieniowania danych (np. serwisy z treściami wideo) w głównej mierze ma wpływ prędkość pobierania danych. Pogorszenie innych parametrów może na przykład powodować zacięcia i przerwy w grach, przerywanie i opóźnienia głosu w komunikacji głosowej oraz przerywanie odtwarzania treści wideo.

- 4.7. Oprócz Usługi Internetu Mobilnego Dostawca Usług może oferować usługi niebędące Usługą Internetu Mobilnego, zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja taka jest niezbędna do spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji (tzw. usługi specjalistyczne). Dostawca Usług jest zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość Sieci była wystarczająca do świadczenia usług specjalistycznych oprócz Usługi Internetu Mobilnego oraz żeby świadczenie usług specjalistycznych nie wpływało co do zasady na ogólną jakość Usługi Internetu Mobilnego.
- 4.8. W przypadku wystąpienia sytuacji, w których konieczne jest zastosowanie szczególnych środków zarządzania ruchem (opisanych w punkcie 4.3) świadczenie usług specjalistycznych może wyjątkowo wpływać na jakość Usługi Internetu Mobilnego poprzez obniżenie jej parametrów, przy jednoczesnym zachowaniu zasady równego traktowania treści, aplikacji i usług oraz ich poszczególnych kategorii. Szczegółowe informacje dotyczące praktycznego wpływu usług specjalistycznych na Usługę Internetu Mobilnego zawarte są w regulaminach szczególnych poszczególnych usług specjalistycznych.
- 4.9. Wskazywane przez Dostawcę Usług Szacunkowe Prędkości Maksymalne (pobierania i wysyłania danych) zostały ustalone przez Dostawcę Usług, na podstawie systemu monitorowania Usługi Internetu Mobilnego w korzystnym środowisku (lokalizacja, sprzęt, oprogramowanie, inne warunki zewnętrzne, wewnętrzne). Dostawca Usług zaznacza, że na prędkości wpływa wiele różnego rodzaju niezależnych grup czynników wynikających z naturalnych i technicznych uwarunkowań architektury technologii komórkowej i internetowej związanej z przesyłaniem sygnału oraz danych w sieci internetowej. W dalszej części Regulaminu Szczegółowego zostały pogrupowane i przedstawione te czynniki. Z uwagi na powyższe, w bardzo wielu przypadkach osiągnięcie Szacunkowej Prędkości Maksymalnej może nie być możliwe.
- 4.10. Oprócz czynników uzależnionych od Dostawcy Usług, a wynikających z zarządzania Siecią w rzeczywiste parametry prędkości oraz na inne parametry (określone w punkcie 4.6) uzyskiwane przez Abonenta dla Usługi Internetu Mobilnego, ale także dla poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych w ramach Usługi Internetu Mobilnego, w praktyce mogą mieć wpływ także czynniki, na które Dostawca Usług nie ma wpływu. Przede wszystkim będą to czynniki zależne od poszczególnych, indywidualnych dostawców tych treści (innych niż Dostawca Usług), aplikacji i usług występujące na ich serwerach.
- 4.11. Na wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane z Telefonem (np. technologia w której działa Telefon i zgodność Telefonu z tymi standardami technologicznymi, czułość Telefonu i siła odbieranego/wysyłanego sygnału, pasma radiowe – w tym możliwość ich agregacji, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz w warunkami lokalizacji Telefonu (np. warunki atmosferyczne, odległość od stacji bazowej, aktualne obciążenie danej stacji nadawczo odbiorczej, zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).
- 4.12. Poza ogólnymi uwarunkowaniami dla technologii bezprzewodowego przesyłu danych, wymienionymi w punkcie poprzedzającym, prędkości, a także inne parametry (głównie opóźnienia), dla połączeń realizowanych w technologii bezprzewodowej mogą być ograniczane przez szczegółową charakterystykę standardów łączności bezprzewodowej poszczególnej generacji (np. standardy GPRS, EDGE, WCDMA – UMTS, HSPA HSDPA, HSUPA, HSPA+, LTE).
- 4.13. Na parametry dotyczące prędkości i na inne parametry mogą mieć wpływ takie czynniki jak pora korzystania z Usługi Internetu Mobilnego związana z obciążeniem sieci i ogólną ilością aktywnych użytkowników internetu. Podobnym czynnikiem mogącym mieć wpływ na prędkość oraz jakość innych parametrów, występującym w stosunku do konkretnych treści, aplikacji czy usług, może być nagły wzrost popularności danej treści, aplikacji czy usługi oraz obciążenie danej stacji nadawczo-odbiorczej (np. w związku ze zwiększoną ilością użytkowników w danym obszarze geograficznym obsługiwanych przez jedną stację).
- 4.14. Wpływ na prędkości i inne parametry Usługi Internetu Mobilnego oraz poszczególnych treści, aplikacji i usług dostępnych za pośrednictwem Usługi Internetu Mobilnego ma wybrany przez Abonenta sposób wykorzystania Usługi. Podłączenie lub korzystanie w ramach jednej Usługi Internetu z wielu Sprzętów Odbiorczych (np. poprzez udostępnianie internetu) lub wielu treści, aplikacji i usług, działających w tym samym czasie, będzie powodowało rozłożenie prędkości i ogólne pogorszenie parametrów na tych poszczególnych Sprzętach oraz dla poszczególnych treści, aplikacji i usług. Pogorszenie będzie proporcjonalne do ilości uruchomionych Sprzętów, treści, aplikacji i usług.
- 4.15. Dla realizowanych przez Abonenta połączeń internetowych, w których uczestniczy duża ilość urządzeń uczestniczących w przekazywaniu sygnału oraz duża ilość poszczególnych odcinków sieci wartość parametrów prędkości oraz innych parametrów może być pogorszona przez każde z ww. urządzeń lub odcinków sieci, przy czym Dostawca Usług nie ma wpływu na te czynniki w związku z rozproszonym zarządzaniem globalną siecią internetu. Podobne objawy pogorszenia parametrów mogą występować w razie wystąpienia istotnych awarii globalnych, szkieletowych odcinków sieci internetowej (np. uszkodzenie połączeń międzykontynentalnych) lub awarii istotnych urządzeń świadczących kluczowe dla działania internetu usługi (np. awaria globalnych serwerów DNS).
- 4.16. Nawet znaczne odstępstwa od Szacunkowych Maksymalnych Prędkości pobierania i wysyłania danych co do zasady nie powodują pozbawienia prawa do uzyskania dostępu do danych informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług, czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści, aplikacji lub usługi. Takie ograniczenie lub pozbawienie praw może występować tylko w przypadku spadku prędkości do bardzo niskich wartości (w tym w razie osiągnięcia limitu transferu), w przypadku Awarii urządzeń i/lub Sieci Dostawcy Usług, czy innych podmiotów lub gdy indywidualny

dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) uzależnił na podstawie osobnych warunków – ze względu formalnych lub technologicznych – uzyskanie praw określonych powyżej od osiągnięcia określonych przez niego w tych warunkach prędkości (np. uzależnienie dostępu do serwera gier od uzyskania odpowiednich wartości prędkości).

- 4.17. Znaczne odstępstwa od wymienionych w poprzednim punkcie prędkości mogą wpływać na jakość dostępu do danych, informacji i treści, jakość ich rozpowszechniania, jakość działania aplikacji lub usług oraz jakość udostępniania, głównie poprzez wydłużenie czasu dostępu i pogorszenie ogólnej jakości innych parametrów, z tym zastrzeżeniem, że taka sytuacja może mieć miejsce głównie jeśli dostawca treści, aplikacji lub usług (inny niż Dostawca Usług) przewidział minimalne wymagania dotyczące prędkości na poziomie wyższym niż prędkości uzyskiwane w wyniku wystąpienia znacznych odstępstw od prędkości wymienionych w zdaniu pierwszym (np. uzależnienie jakości dostępu do treści wideo od odpowiedniego poziomu prędkości).
- 4.18. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Internetu Mobilnego pod względem prędkości a wykonaniem zgodnie z warunkami przyjętymi w Umowie i jej Warunkach, w tym w Regulaminie oraz w Regulaminie Szczegółowym, lub w przypadku stałych i regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem pod względem innych parametrów a wykonaniem zgodnym z powszechnie osiąganą dla danych kategorii treści, aplikacji i usług wartością tych innych parametrów Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w trybie zgodnym z zapisami Regulaminu (pkt. 8.1–8.17). Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego dalsze spory cywilnoprawne pomiędzy Abonentem będącym konsumentem a Dostawcą Usług mogą być prowadzone zgodnie z zasadą określoną w punkcie 8.15 Regulaminu. Poza powyższym Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądem powszechnym. W ramach wymienionych powyżej środków prawnych Abonentowi przysługuje roszczenie o przywrócenie świadczenia Usługi Internetu w oparciu o parametry zgodne z Warunkami Umowy, roszczenie o zwrot opłat (zgodnie z pkt. 11.5 Regulaminu) oraz o odszkodowanie (zgodnie z pkt. 11.4 Regulaminu). Wyjątkowo, w sytuacji gdy Dostawca Usług nie jest w stanie przywrócić świadczenia Usługi zgodnego z Warunkami Umowy lub powszechnie przyjętymi innymi parametrami dla określonych kategorii treści, aplikacji i usług, Abonent może wystąpić z roszczeniem o rozwiązanie Umowy za porozumieniem stron ze względu na te szczególne okoliczności.

Dostawca Usług każdorazowo podejmuje decyzję wobec zgłoszonych roszczeń indywidualnie, w oparciu o stan faktyczny i prawny w ramach postępowania, którego tryb został określony szczegółowo w Regulaminie.

- 4.19. W przypadku dokonywania przez Abonenta pomiaru prędkości Dostawca Usług rekomenduje aby pomiar ten dla swojej dokładności i wiarygodności przeprowadzony był przy łącznym spełnieniu następujących warunków:
- o pomiaru dokonuje się na Telefonie podłączonym bezpośrednio do Sieci,
  - o na Telefonie, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać w momencie dokonywania pomiaru żadne programy lub usługi systemowe wykorzystujące Usługę Internetu Mobilnego,
  - o na Telefonie powinny być wyłączone wszelkie programy, usługi, sterowniki, które dodatkowo filtrują, skanują, optymalizują czy przekierowują pakiet danych (np. antywirus, zapora internetowa, oprogramowanie typu VPN i podobne),
  - o Telefon powinien być wolny od złośliwego oprogramowania (np. trojany, wirusy),
  - o Telefon, na którym dokonywany jest pomiar, powinien mieć zainstalowane oficjalne oprogramowanie i mieć parametry umożliwiające uzyskanie prędkości zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,
  - o konfiguracja sprzętowa oraz programowa Telefonu powinna spełniać minimalne wymagania wydajnościowe związane z możliwością pobierania oraz wysyłania danych o wartościach zgodnych z Umową lub Regulaminem Szczegółowym,
  - o Telefon, na którym dokonywany jest pomiar powinien być jedynym Sprzętem korzystającym z Usługi – nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania internetu,
  - o w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego oraz powinna mieć wyłączone wszystkie dodatki, które mogą generować ruch lub filtrować pakiety danych,
  - o do pomiaru Abonent powinien wybrać najbliższe geograficznie Telefonowi narzędzie, eliminujące ryzyko wystąpienia zewnętrznych, niezależnych od Dostawcy Usług, czynników wpływających w sposób istotny na parametry prędkości oraz inne parametry Usługi Internetu Mobilnego,
  - o Abonent dokonując pomiaru Szacunkowej Maksymalnej Prędkości powinien w ramach posiadanej wiedzy ograniczyć do minimum czynniki mające niezależny od Dostawcy Usług, negatywny wpływ na osiągnięcie Szacunkowej Maksymalnej Prędkości, opisane w punktach 4.9–4.15.

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

- 4.20. Dostawca Usług informuje, że zasadniczo wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, aplikacji i treści. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, aktualnymi na dzień publikacji tych zapisów, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów: usługi telefoniczne VoIP – 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; przeglądanie stron www – 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości SD – 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości HD – 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; oglądanie wideo w jakości 4K – 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms; rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms; gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms. Dostawca Usług wskazuje, że 1 GB transmisji danych szacunkowo wystarczy na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s

albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej informacje to dane orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.

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

## 5. OPŁATY

- 5.1. Opłaty za połączenia są naliczane na podstawie czasu połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowanego w centrali telefonicznej Dostawcy Usług, od chwili zgłoszenia się urzędzenia wywołującego do chwili rozłączenia się wywołującego Sprzętu Odbiorczego. Podstawą do ustalania należności za połączenia jest obowiązujący Cennik lub Warunki Umowy (Standardowe lub Promocyjne).
- 5.2. Opłaty za wysłanie wiadomości SMS, podane w Cenniku, dotyczą długości pojedynczej wiadomości SMS. Długość pojedynczej wiadomości SMS wysłanej z telefonu GSM lub UMTS, zgodnie z normami technologicznymi ETSI (European Telecommunications Standards Institute), została określona na nie więcej niż 160 znaków. W przypadku jednorazowego przesłania wiadomości zawierającej więcej niż 160 znaków lub więcej niż 1120 bitów, tekst lub dane są dzielone na odpowiednią liczbę wiadomości SMS, z których każda obciążana jest opłatą indywidualnie, zgodnie z Cennikiem. W przypadku korzystania z aparatu telefonicznego, kodującego polskie znaki (np. a, e, ż) w trybie UNICODE, jeden SMS może zawierać mniej niż 160 znaków.
- 5.3. Połączenia, SMS, MMS na numery specjalne:
- wysłanie wiadomości SMS lub MMS na numer specjalny powoduje zawsze naliczenie opłaty zgodnej z Cennikiem. Opłata pobierana jest niezależnie od treści wysłanej wiadomości i rodzaju serwisu przypisanej do danego numeru;
  - połączenia głosowe lub wideo z numerami specjalnymi mogą być automatycznie przerywane po upływie 15 minut;
  - możliwość wykonywania połączeń, wysyłania SMS lub MMS na numery specjalne podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych może być ograniczona.
- 5.4. Na wniosek Abonenta Dostawca Usług udostępni szczegółowy wykaz wykonanych połączeń na zasadach określonych w Prawie Telekomunikacyjnym, Umowie i Cenniku.
- 5.5. Połączenia na numery alarmowe są bezpłatne.
- 5.6. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi korzystanie z usług o podwyższonej opłacie. Możliwość korzystania z usług o podwyższonej opłacie jest domyślnie włączona dla Abonenta. Abonent ma możliwość dokonania w każdym czasie całkowitej lub częściowej blokady dostępu do usług o podwyższonej opłacie lub dokonania całkowitego lub częściowego zdjęcia blokady dostępu do usług o podwyższonej opłacie w Centrum Obsługi Klienta, Biurach Obsługi Klienta/ Salonach Firmowych Dostawcy Usług. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi samodzielne dokonanie blokady lub jej zdjęcie poprzez przesłanie przez Abonenta odpowiednich kodów SMS. Wykaz numerów dla usług o podwyższonej opłacie zawarto w Cenniku Usługi Telefonii Komórkowej. W celu zabezpieczenia praw Abonenta w ramach korzystania z usług o podwyższonej opłacie Dostawca Usług oferuje Abonentowi dla każdego Okresu Rozliczeniowego następujące Progi Kwotowe: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł. Abonent ma możliwość określenia Progu Kwotowego w momencie zawarcia Umowy, a także w trakcie jej trwania. W przypadku, gdy Abonent nie określi Progu Kwotowego, jego wartość domyślna wynosi 35 zł. Po osiągnięciu obowiązującego Progu Kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego Progu Kwotowego – do wysokości tego progu. Szczegółowe informacje o uprawnieniach Abonenta związanych z usługami o podwyższonej opłacie oraz informacje o kodach niezbędnych do zablokowania lub odblokowania dostępu do usług o podwyższonej opłacie, oraz informacje o numerach przeznaczonych do przesłania SMS-a dostępne są na Stronie WWW Dostawcy Usług.
- 5.7. Dostawca Usług ustala Limit Kwotowy w wysokości pięciokrotności Opłaty Abonentowej określonej w Cenniku, jednak nie mniejszej niż 100 zł. W przypadku przekroczenia tego limitu Dostawca Usług ma prawo do zawieszenia możliwości realizacji połączeń wychodzących (nie dotyczy połączeń alarmowych) do czasu uregulowania zaliczki wynikającej z należności za usługi telekomunikacyjne równej wysokości ustalonego Limitu Kwotowego.
- 5.8. W momencie zawarcia Umowy Dostawca Usług ustala Miesięczny Limit Wydatków w wysokości uzależnionej od danego planu taryfowego, określonego w Warunkach Umowy. W trakcie wykonywania Umowy Abonent ma prawo do bezpłatnej zmiany domyślnej wysokości Miesięcznego Limitu Wydatków w celu indywidualnego dostosowania mechanizmu kontroli wydatków do własnych potrzeb. Zmiana wysokości Miesięcznego Limitu Wydatków jest możliwa za pośrednictwem Biur Obsługi Klienta, Salonów Firmowych, Centrum Obsługi Klienta (telefonicznie). W przypadku przekroczenia Miesięcznego Limitu Wydatków Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o przekroczeniu tego Limitu poprzez wiadomość SMS oraz zawiesza możliwość realizacji połączeń wychodzących nie objętych Opłatą Abonentową (nie dotyczy połączeń alarmowych), do czasu zakończenia danego Okresu Rozliczeniowego lub zwiększenia przez Abonenta wysokości Miesięcznego Limitu Wydatków. Dostępne warianty kwot Miesięcznego Limitu Wydatków przedstawiono w Cenniku Dostawcy Usług.
- 5.9. Opłata Abonentowa naliczana jest zgodnie z Cennikiem lub Warunkami Umowy dla wybranego planu taryfowego dla każdego miesiąca z góry. Specyfikacja oferowanych planów telefonicznych, Dodatkowych Opcji Usług oraz Usług Dodatkowych znajduje się w Cenniku.

## 6. ZASADY UMIESZCZENIA DANYCH ABONENTA W SPISIE ABONENTÓW, TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

- 6.1. Dane osobowe zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, a także udostępniane za pomocą służb informacyjnych Dostawcy Usług winny być ograniczone do:
- Numeru Telefonicznego,
  - nazwiska i imion Abonenta,
  - nazwy miejscowości i ulicy miejsca zamieszkania Abonenta.
- Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa powyżej, wymaga zgody Abonenta.
- 6.2. Abonent będący osobą fizyczną może zastrzec swoje dane określone w pkt. 6.1. w trakcie trwania Umowy lub w momencie jej zawarcia.
- 6.3. Dostawca Usług w zakresie istniejących możliwości technicznych pozwala na:
- identyfikację numeru wywołującego oraz wywołwanego,
  - prezentację numeru i/lub blokadę prezentacji numeru,
  - blokadę połączeń anonimowych,
  - blokadę natychmiastowego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Abonenta.
- 6.4. Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym, prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych. Zamieszczenie danych Abonenta będącego osobą fizyczną w spisie Abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych Abonentów będących osobami fizycznymi, przekazanie danych Abonenta, który wyraził zgodę na przekazanie danych w tym celu innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług umożliwia Abonentowi złożenie oświadczenia w przedmiocie wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim, w szczególności w Biurach Obsługi Klienta / Salonach Firmowych (osobiście) oraz na pisemny wniosek wraz z odręcznym podpisem Abonenta, przesłany na adres Centrum Obsługi Klienta, wg danych adresowych umieszczonych na stronie WWW Dostawcy Usług.

## 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG

- 7.1. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej podczas realizowania przez Abonenta połączeń w sieciach telekomunikacyjnych Operatorów Zagranicznych, w przypadku kiedy przyczyną niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy wynikają z uwarunkowań związanych z Operatorem Zagranicznym, w relacjach z którym Dostawca Usług nie przyjął odpowiedzialności za wykonywane Usługi.
- 7.2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, wynikające z nieosiągnięcia parametrów technicznych, zgodnych z ETSI (European Telecommunications Standards Institute) przez Sprzęt Odbiorczy wykorzystywany przez Abonenta.
- 7.3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
- treść informacji przekazywanych lub przesyłanych przez Abonenta korzystającego ze Sprzętu Odbiorczego lub innych Usług;
  - zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Sprzęcie Odbiorczym oraz urządzeniach do niego przyłączonych;
  - szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Sprzętu Odbiorczego i urządzeń do niego przyłączonych.
- 7.4. Dostawca Usług nie gwarantuje przepustowości transmisji danych oraz ich bezpieczeństwa w przypadku, gdy dane te opuszczają infrastrukturę sieci telekomunikacyjnej oraz sieci teleinformatycznej, w oparciu o którą Dostawca Usług świadczy Usługę Telefonii Komórkowej.
- 7.5. Dostawca Usług nie odpowiada za brak lub ograniczenie dostępności Usług w obszarze zasięgu Sieci, gdy na ograniczenie to wpływ mają czynniki związane z fizyczną propagacją fal radiowych tj.: uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne lub związane z zakłóceniami sieci mającymi charakter zewnętrzny.

## 8. ZOBOWIĄZANIA ABONENTA

- 8.1. Abonent zobowiązuje się nie kierować ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych do Sieci Telekomunikacyjnej lub sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, przy użyciu Karty SIM/USIM otrzymanej przez Abonenta.
- 8.2. Karta SIM/USIM wydana Abonentowi stanowi własność Dostawcy Usług.
- 8.3. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM/USIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM/USIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie lub Regulaminie oraz skutki powstałe w związku z udostępnieniem osobom trzecim Kodu PIN, Kodu PUK.
- 8.4. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Dostawcę Usług o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM/USIM, poprzez Biura Obsługi Klienta/Salony Firmowe lub Centrum Obsługi Klienta. Adresy Biur Obsługi Klienta dostępne są m.in. na Stronie WWW, w siedzibie Dostawcy Usług.
- 8.5. Dostawca Usług po przyjęciu informacji od Abonenta niezwłocznie blokuje Kartę SIM/USIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Dostawcę Usług, nie przerywając naliczania Opłaty Abonentowej.
- 8.6. Abonent zobowiązuje się potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM najpóźniej w terminie 5 dni od daty zgłoszenia zgodnie z pkt. 8.4, w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej za pośrednictwem dostępnego Abonentowi Kanałów Kontakt. Powyższe potwierdzenie jest równoznaczne z wnioskiem Abonenta o wydanie kolejnej Karty SIM/USIM, chyba że Abonent

zdecyduje inaczej. W przypadku odzyskania Karty SIM/USIM przez Abonenta Dostawca Usług dokonuje jej odblokowania wyłącznie na wniosek Abonenta.

- 8.7. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM/USIM, do momentu zgłoszenia zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
- 8.8. Za skutki używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM/USIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Dostawcy Usług wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
- 8.9. Fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM/USIM nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczania Opłat Abonamentowych.
- 8.10. W terminie 7 dni od dnia poinformowania Dostawcy Usług przez Abonenta, Dostawca Usług wydaje kolejną kartę SIM/USIM z zachowaniem dotychczasowego numeru. Wydanie Abonentowi kolejnej Karty SIM/USIM następuje poprzez jej wysłanie na adres Abonenta wskazany w Umowie. Za wydanie kolejnej Karty SIM/USIM Dostawca Usług przysługuje prawo naliczenia opłaty w wysokości przewidzianej w Cenniku.

## 9. POLITYKA UCZCIWEGO KORZYSTANIA Z ROAMINGU

- 9.1. Zgodnie z Rozporządzeniem Wykonawczym Komisji (UE) 2016/2286 z dnia 15 grudnia 2016 r. Dostawca Usług świadczy usługi roamingu regulowanego po cenach krajowych Abonentom podróżującym okresowo w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej, zamieszkałym na stałe w Rzeczypospolitej Polskiej lub mającym z Polską stałe powiązania, wiążące się z częstą obecnością na jej terytorium przez dłuższy czas. Dotyczy to wykonywania i odbierania połączeń głosowych, wiadomości SMS i MMS oraz transmisji danych.
- 9.2. Zasada stosowania cen krajowych dla roamingu regulowanego, wyrażona powyżej, stosowana jest w ramach polityki uczciwego korzystania z roamingu, mającej na celu zapobieżenie niewłaściwemu lub niestandardowemu korzystaniu z detalicznych usług roamingu, opisanemu w niniejszym rozdziale.
- 9.3. Dostawca Usług, w celu potwierdzenia zamieszkania na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub innych stałych powiązań z Polską, może wymagać od Abonenta przed zawarciem umowy lub w trakcie jej obowiązywania przedstawienia adekwatnych dowodów potwierdzających te okoliczności.
- 9.4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do stosowania sprawiedliwych, rozsądnych i proporcjonalnych mechanizmów kontroli ryzyka niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Abonenta z roamingu wykraczającego poza okresowe podróże w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej.

W ramach powyższego Dostawca Usług w szczególności monitoruje dla usług połączeń głosowych, wiadomości SMS i MMS oraz transmisji danych takie obiektywne wskaźniki powyższego ryzyka jak:

- a. proporcję wykorzystania tych usług w ruchu krajowym w stosunku do wykorzystania usług w roamingu;
  - b. proporcję czasu przebywania na terytorium Polski w stosunku do czasu przebywania na terytorium danego państwa członkowskiego Unii Europejskiej;
  - c. długość okresu nieaktywności karty SIM użytkowanej głównie, a nawet wyłącznie w roamingu;
  - d. korzystanie przez jednego Abonenta kolejno z wielu kart SIM w ramach roamingu.
- 9.5. W celu zminimalizowania ryzyka narażenia Abonenta na zbędne lub nadmierne ostrzeżenia o wykryciu niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Abonenta z detalicznych usług roamingu regulowanego w ramach państw członkowskich Unii Europejskiej po krajowej cenie detalicznej, Dostawca Usług obserwuje wskaźniki, o których mowa w punkcie 9.4. przez łączny okres wynoszący co najmniej cztery pełne Okresy Rozliczeniowe.
  - 9.6. Przeważające korzystanie przez Abonenta z usług na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub przeważająca obecność Abonenta podczas korzystania z usług w Rzeczypospolitej Polskiej uznawana jest za dowód właściwego i standardowego korzystania z detalicznych usług roamingu regulowanego. Każdy dzień, w którym Abonent zalogował się w krajowej Sieci Dostawcy Usług liczy się jako dzień krajowej obecności Abonenta.
  - 9.7. W razie stwierdzenia przez Dostawcę Usług, na podstawie obiektywnych i udokumentowanych dowodów, że kilka kart SIM było przedmiotem zorganizowanej odsprzedaży na rzecz osób niezamieszkujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz nieposiadających z Polską stałych powiązań wiążących się z częstą obecnością na jej terytorium przez dłuższy czas, w celu umożliwienia korzystania z detalicznych usług roamingu regulowanego świadczonych po mającej zastosowanie krajowej cenie detalicznej do celów innych niż okresowe podróże, Dostawca

Usług może bezzwłocznie zastosować proporcjonalne środki w celu zapewnienia przestrzegania wszystkich warunków umowy. O tego typu zdarzeniu Dostawca Usług informuje Urząd Komunikacji Elektronicznej.

- 9.8. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę Usług ryzyka niewłaściwego lub niestandardowego korzystania przez Abonenta z usługi roamingu w oparciu o obiektywne wskaźniki i kryteria opisane powyżej, Dostawca Usług powiadamia Abonenta za pomocą wiadomości SMS na numer przydzielony Abonentowi o fakcie stwierdzenia takiego ryzyka. Jednocześnie Dostawca Usług informuje Abonenta o tym, że w przypadku braku zmiany schematu korzystania z usługi roamingu (polegającego na wykorzystaniu usług głównie w roamingu) w terminie dwóch tygodni (liczonego od dnia dostarczenia wiadomości SMS) zostanie naliczona dopłata za roaming, zgodna z Cennikiem Dostawcy Usług w odniesieniu do dalszego korzystania z detalicznych usług roamingu dla danej karty SIM.
- 9.9. W sytuacji określonej w punkcie 9.8 Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. W takiej sytuacji mają zastosowanie odpowiednie zapisy Regulaminu dotyczące rozpatrywania reklamacji oraz pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 9.10. Dostawca Usług zaprzestaje stosowania dodatkowych opłat za roaming, w przypadku gdy schemat korzystania przez Abonenta z usług nie będzie wskazywał na ryzyko niewłaściwego lub niestandardowego korzystania z usług w oparciu o wskaźniki i kryteria wymienione w punkcie 9.4.
- 9.11. Niezależnie od postanowień niniejszego rozdziału, na podstawie decyzji Urzędu Komunikacji Elektronicznej Dostawca Usług może stosować dodatkowe opłaty w roamingu w państwach Unii Europejskiej w celu zapewnienia zrównoważonego modelu opłat krajowych. Takie dodatkowe opłaty, w razie ich stosowania, określone są w Cenniku.
- 9.12. W ramach polityki uczciwego korzystania, dla połączeń głosowych przychodzących odbieranych w roamingu w krajach członkowskich Unii Europejskiej, określonych w Cenniku Usług Telefonii Komórkowej Vectra S.A. jako „Strefa Euro”, Abonentowi przysługuje pakiet bezpłatnych minut, przyznawanych na każdy rok (liczony od dnia aktywacji karty SIM), dla każdego Numeru Telefonicznego (MSISDN) wykorzystywanego przez Abonenta. Ilość bezpłatnych minut w ramach tego pakietu określona jest w Cenniku. Do czasu wyczerpania pakietu Dostawca Usług uznaje za właściwe i standardowe korzystanie z detalicznych usług roamingu regulowanego.
- 9.13. Abonent jest informowany o wyczerpaniu przyznanego limitu minut z wykorzystaniem wiadomości SMS lub komunikatu USSD. Abonent ma możliwość sprawdzenia aktualnego stanu pakietu, w szczególności za pośrednictwem bezpłatnej wiadomości SMS lub kodu USSD. Po wykorzystaniu wskazanego powyżej pakietu Dostawca Usług stosuje ogólne mechanizmy kontroli, opisane powyżej oraz naliczenia dodatkowych opłat przy zastosowaniu stawek za minutę połączenia głosowego przychodzącego określonych w Cenniku.
- 9.14. Niewykorzystana część pakietu, o którym mowa w punkcie 9.12., po upływie roku przepada - nie przechodzi na kolejny roczny okres, nie sumuje się z nowo przyznanym pakietem.

## 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 10.1. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.
- 10.2. Regulamin Szczegółowy wchodzi w życie z dniem 7 marca 2016 roku i uwzględnia zmiany wchodzące w życie:
  - a. z dniem 1 grudnia 2016 r. dla Umów zawieranych od 1 grudnia 2016 roku oraz 1 stycznia 2017 r. dla Umów zawartych przed 1 grudnia 2016 r. Informację o zakresie zmian do Regulaminu dla Umów zawartych przed 1 grudnia 2016 r. podano do publicznej wiadomości z początkiem grudnia 2016 r. zgodnie z trybem przewidzianym w artyku le 60a ust. 3a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
  - b. z dniem 15 czerwca 2017 roku, wynikające z wejścia w życie Rozporządzenia Wykonawczego Komisji (UE) 2016/2286 z dnia 15 grudnia 2016 r. Informację o zakresie zmian do Regulaminu wynikających z tego Rozporządzenia podano do publicznej wiadomości w maju 2017 r. zgodnie z trybem przewidzianym w artyku le 60a ust. 3a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
  - c. z dniem 12 grudnia 2018 roku, wynikające z ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o zmianie ustawy prawo telekomunikacyjne oraz niektórych innych ustaw.
  - d. z dniem 1 marca 2019 roku, wynikające z rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 roku w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych.