

Masz prawo!

Poradnik dla korzystających z usług telekomunikacyjnych



Konsument

Każda osoba, która chce zawrzeć umowę z dostawcą usług lub taką umowę już zawarła i z tych usług korzysta do celów prywatnych, nie związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej.

Abonent

Podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Abonentem może być osoba, firma lub instytucja, która korzysta z określonej usługi, np. usługi telefonicznej, na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą usług.



Umowy



Masz prawo do:

wybrania formy zawarcia umowy

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych możesz zawrzeć w formie pisemnej, elektronicznej, dokumentowej, poprzez dokonanie czynności faktycznych (np. w przypadku usług pre-paid).

Masz prawo do wyboru formy umowy spośród oferowanych przez dostawcę usług.

Jeśli chcesz korzystać z usług pre-paid, kartę kupisz w dowolnym salonie dostawcy usług lub sklepie/kiosku. Będziesz mógł wybrać startery różnych dostawców usług.

Aby skorzystać z usług pre-paid musisz zarejestrować kartę SIM. Rejestracja polega na wypełnieniu i podpisaniu formularza. W formularzu rejestracyjnym podaj:

- imię i nazwisko,
- numer PESEL lub nazwę, serię i numer dokumentu, potwierdzającego tożsamość. Nie mając numeru PESEL podaj numer paszportu lub karty pobytu.

odstąpienia od umowy

Jako konsument możesz odstąpić od umowy, zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość, np. w domu, **w terminie 14 dni od dnia jej podpisania**. Wystarczy, że wyślesz oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem 14 dni.

14 tyle masz dni na odstąpienie od umowy zawartej na odległość

W przypadku odstąpienia od umowy, dostawca nie naliczy Ci kary umownej za przedterminowe rozwiązanie umowy.

Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Ci jeśli zawarłeś umowę w salonie dostawcy.



wypowiedzenia umowy

Możesz wypowiedzieć umowę z zachowaniem ustawowego lub umownego okresu wypowiedzenia.

Gdy rozwiążesz umowę przed upływem okresu jej obowiązywania, dostawca może naliczyć Ci karę umowną.

zawarcia umowy na okres krótszy niż 24 miesiące lub na czas nieokreślony

Pierwsza umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta z dostawcą usług na czas określony nie może być dłuższa niż 24 miesiące.

Jeśli dostawca ma w swojej ofercie umowy na czas określony, to jest zobowiązany do zaproponowania Ci przynajmniej jednej oferty z możliwością zawarcia umowy na okres do 12 miesięcy.

W przypadku gdy dostawca ma w swojej ofercie tylko umowy na czas nieokreślony, wówczas nie ma obowiązku oferować umów na okres do 12 miesięcy.

Gdy przedłużasz umowę zawartą na czas określony, aneks do umowy może być zawarty na dłużej niż 24 miesiące.

Korzystanie z usługi

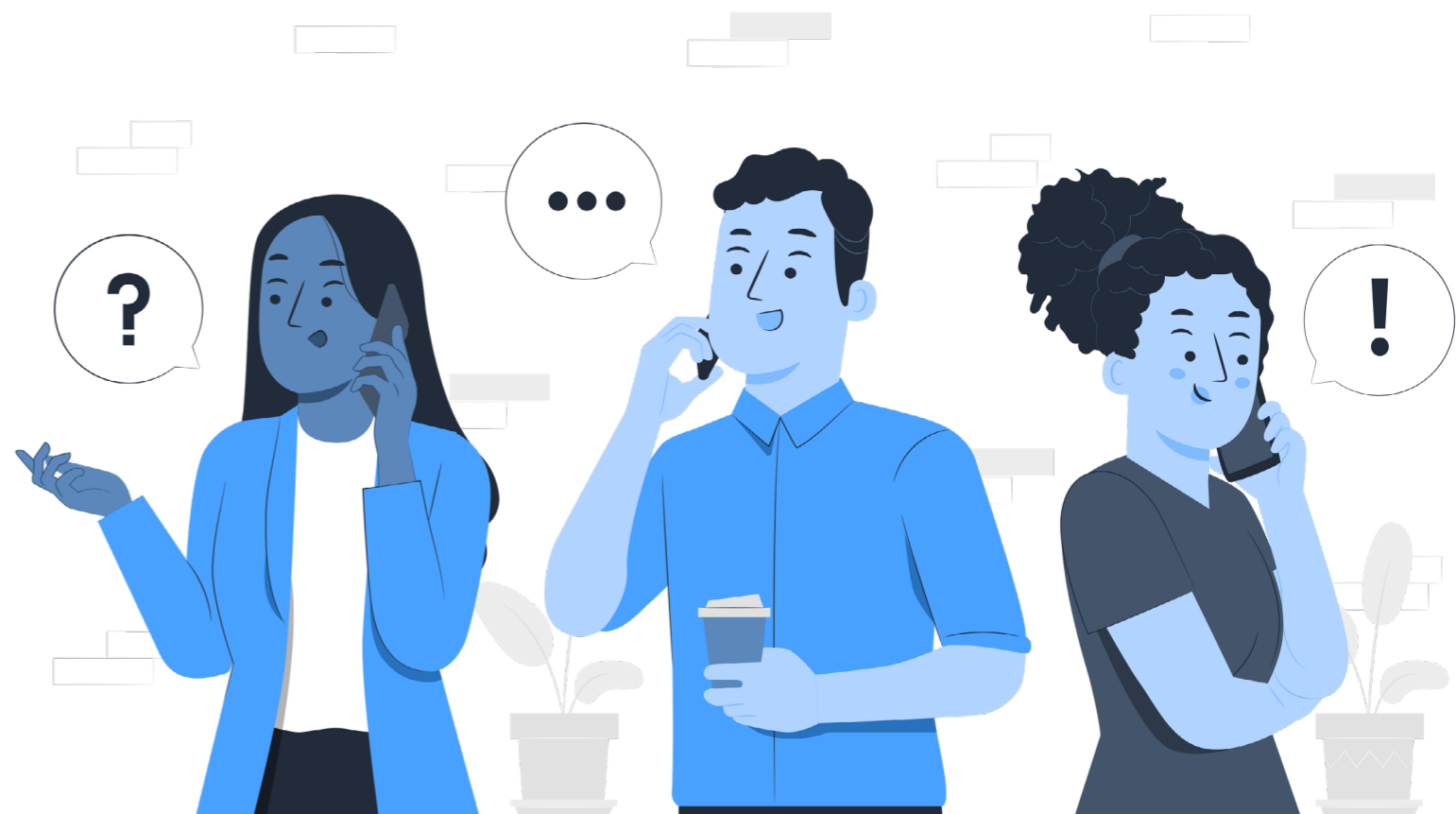
wypowiedzenia umowy, która została automatycznie przedłużona

Jeśli zawarłeś umowę na czas określony, która ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, po okresie jej obowiązywania, możesz ją wypowiedzieć w każdej chwili z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia będziesz ponosił koszty abonamentu i usług objętych umową.

Dostawca usług powinien Cię poinformować o:

- automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony,
- sposobach rozwiązania umowy,
- najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych.

Powinien zrobić to nie później niż 30 dni przed upływem okresu związania umową. Dzięki temu możesz podjąć decyzję, czy nadal chcesz być klientem danego dostawcy czy nie.



Masz prawo do:

przeniesienia numeru do innej lokalizacji

Jeśli zmieniasz miejsce zamieszkania i masz zawartą umowę z dostawcą usług i przydzielony numer, **możesz żądać przeniesienia numeru w ramach istniejącej sieci tego samego dostawcy** na obszarze:

- o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych (ten wskaźnik to w uproszczeniu numer kierunkowy),
- całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.



zachowania ciągłości świadczenia usługi internetowej

Jeśli masz zawartą umowę o świadczenie usługi internetowej i zmieniasz dostawcę tej usługi, przysługuje Ci prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

Nowy dostawca ma obowiązek aktywowania Ci usługi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego po zakończeniu umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

Z kolei dotychczasowy dostawca usług jest zobowiązany świadczyć Ci usługi na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę terminu aktywacji usługi.

1 **tyle dni roboczych ma nowy dostawca, by aktywować usługi**

przeniesienia numeru do innej sieci

Aby przenieść numer telefonu do innego dostawcy, powinieneś zgłosić się do nowego, wybranego przez siebie dostawcy usług.

Nowy dostawca załatwi formalności związane z przeniesieniem, w tym te dotyczące rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem. Przeniesienie numeru jest bezpłatne.

Składając wniosek wybierz tryb przeniesienia numeru:

- z zachowaniem okresu wypowiedzenia umowy,
- z dotychczasowym dostawcą, bez zachowania okresu wypowiedzenia umowy z dotychczasowym dostawcą usługi (w takim przypadku

dotychczasowy dostawca może żądać odszkodowania w wysokości równej opłacie abonamentowej za okres wypowiedzenia),

- na koniec okresu obowiązywania warunków promocyjnych umowy.

Jeżeli rozwiązanie umowy nastąpi przed okresem jej obowiązywania, dotychczasowemu dostawcy będzie przysługiwało prawo naliczenia tzw. kary umownej.

Dodatkowo w przypadku rozwiązania umowy zachowujesz prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru do innej sieci przez okres nie krótszy niż miesiąc od daty rozwiązania umowy.

Nowy dostawca załatwi formalności związane z przeniesieniem, w tym te dotyczące rozwiązania umowy z dotychczasowym operatorem. Przeniesienie numeru jest bezpłatne.

znać koszty roamingu

Aby skorzystać z roamingu włącz usługę roamingu u swojego dostawcy. Włączenie/wyłączenie roamingu jest bezpłatne i odbywa się:

- za pomocą krótkich kodów USSD,
- poprzez kontakt z biurem obsługi klienta dostawcy.

Dostawcy usług muszą informować Cię o kosztach realizacji usług w danym kraju, niezależnie czy jest on częścią Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czy też nie. Powinieneś otrzymać SMS z informacją za każdym razem, gdy przekraczasz granicę danego państwa.

Na terenie Unii Europejskiej oraz Europejskiego Obszaru Gospodarczego (UE/EOG) opłaty są rozliczane według zasady RLAH (Roam Like At Home).

Kiedy podróżujesz z Polski do innego kraju UE/EOG, dostawca usług nie może naliczać dodatkowych opłat, za wyjątkiem opłat wynikających z Polityki Uczciwego Korzystania

lub jeżeli dostawca usług uzyskał zgodę Prezesa UKE na stosowanie dodatkowych opłat. **Zgodnie z zasadą RLAH opłaty w roamingu powinny być takie same jak opłaty za korzystanie z usług w kraju, a w przypadku dostępu do internetu operator przyznaje Ci określony limit transmisji danych.**

Dostawcy usług mają obowiązek ochrony abonenta przed wysokimi kosztami transmisji danych na terenie UE/EOG. Poza UE/EOG obowiązek taki również istnieje, o ile operator sieci zagranicznej umożliwi monitorowanie zużycia danych.

W ramach standardowego mechanizmu ochrony abonentów, dostawcy muszą ustawić domyślny limit kwotowy w wysokości równoważności 50 EUR miesięcznie oraz równoważności 100 EUR miesięcznie na transmisję danych w roamingu.

Gdy rachunek za transmisję danych w roamingu osiągnie 80% kwoty 50 EUR, dostawca ma obowiązek poinformować Cię o tym fakcie. Po przekroczeniu kwoty 50 EUR, dostawca usług powiadamia w wiadomości SMS o:

- procedurze, którą należy podjąć w celu kontynuowania usługi dostępu do internetu,
- koszcie związanym z każdą dodatkowo wykorzystaną jednostką danych.

Jeżeli nie udzielisz odpowiedzi na powiadomienie, dostawca ma obowiązek zablokować transmisję

danych do momentu, gdy zażądasz kontynuowania lub wznowienia świadczenia usług.

Po wznowieniu usługi transmisji danych, gdy rachunek osiągnie 80% kwoty 100 EUR, dostawca ma obowiązek poinformować Cię o tym fakcie. Po przekroczeniu kwoty 100 EUR, dostawca usług, podobnie jak po przekroczeniu 50 EUR, również powiadamia w wiadomości SMS o procedurze, którą należy podjąć w celu kontynuowania usługi dostępu do internetu oraz koszcie związanym z każdą dodatkową wykorzystaną jednostką danych.

Zgodnie z zasadą RLAH opłaty w roamingu powinny być takie same jak opłaty za korzystanie z usług w kraju, a w przypadku dostępu do internetu dostawca przyznaje Ci określony limit transmisji danych.





zablokować usługi o podwyższonej opłacie

Domyślny limit kosztów na usługi o podwyższonej opłacie wynosi 35 zł na miesiąc lub okres rozliczeniowy. Możesz w każdej chwili go zmienić. Wystarczy zgłosić się do swojego dostawcy usług i zażądać zmiany. Dostawca usług ma obowiązek oferować 4 progi kwotowe w wysokości: 0 zł, 35, 100 i 200 zł.

Na Twoje żądanie dostawca usług ma obowiązek bezpłatnie zablokować usługi o podwyższonej opłacie.

Dotyczy to zarówno płatnych i bezpłatnych oraz przychodzących i wychodzących wiadomości SMS i połączeń.

Abonent może zablokować:

- wszystkie numery usług o podwyższonej opłacie,
- poszczególne numery usług o podwyższonej opłacie,
- wszystkie numery usług o podwyższonej opłacie, których koszt połączenia przekracza maksymalną cenę określoną przez abonenta.

korzystać z udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami

Będąc osobą z niepełnosprawnością możesz oczekiwać udogodnień w zależności od swoich potrzeb, np. masz prawo do:

- informacji o udogodnieniach, dostępnych dla osób z niepełnosprawnością, oferowanych przez Twojego dostawcę usług,
- otrzymania potrzebnych Ci informacji w przystępny i zrozumiały dla Ciebie sposób na papierze lub drogą elektroniczną,
- tego, aby móc wjechać do salonu/punktu wózkiem,
- wejścia do salonu/punktu z psem asystującym,
- udogodnień architektonicznych w salonie/punkcie obsługi klienta,
- rozmowy z doradcą klienta za pośrednictwem tłumacza polskiego języka migowego,
- otrzymania faktury, informacji, dokumentów w alfabecie Braille'a lub

Zapoznaj się z naszymi poradnikami, dotyczącymi udogodnień na rynku pocztowym i telekomunikacyjnym dla osób z niepełnosprawnościami:

[Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami - poradnik i rekomendacje Urząd Komunikacji Elektronicznej](#)

[Poradnik dla osób ze szczególnymi potrzebami "Bądźmy w kontakcie" Centrum Informacji Konsumentckiej](#)

- przy użyciu dużej czcionki,
- skorzystania z rozwiązań wspierających obsługę osób z niepełnosprawnością wzroku (np. lupa, powiększalnik, ramka do składania podpisu),
 - otrzymania mailem dokumentów, które odczyta program czytający,
 - otrzymania umów, faktur i informacji w dostępnym formacie,
 - kupna urządzenia, które będzie dostosowane do Twoich potrzeb,
 - poproszenia obsługi w salonie/punkcie o pomoc w skonfigurowaniu urządzenia,
 - korzystania ze strony internetowej dostawcy usług, która jest dostępna.

Powyższe punkty dotyczą obsługi w języku polskim. Ze szczegółami zapoznasz się u swojego dostawcy usług telekomunikacyjnych.

Dochodzenie roszczeń

Masz prawo do:

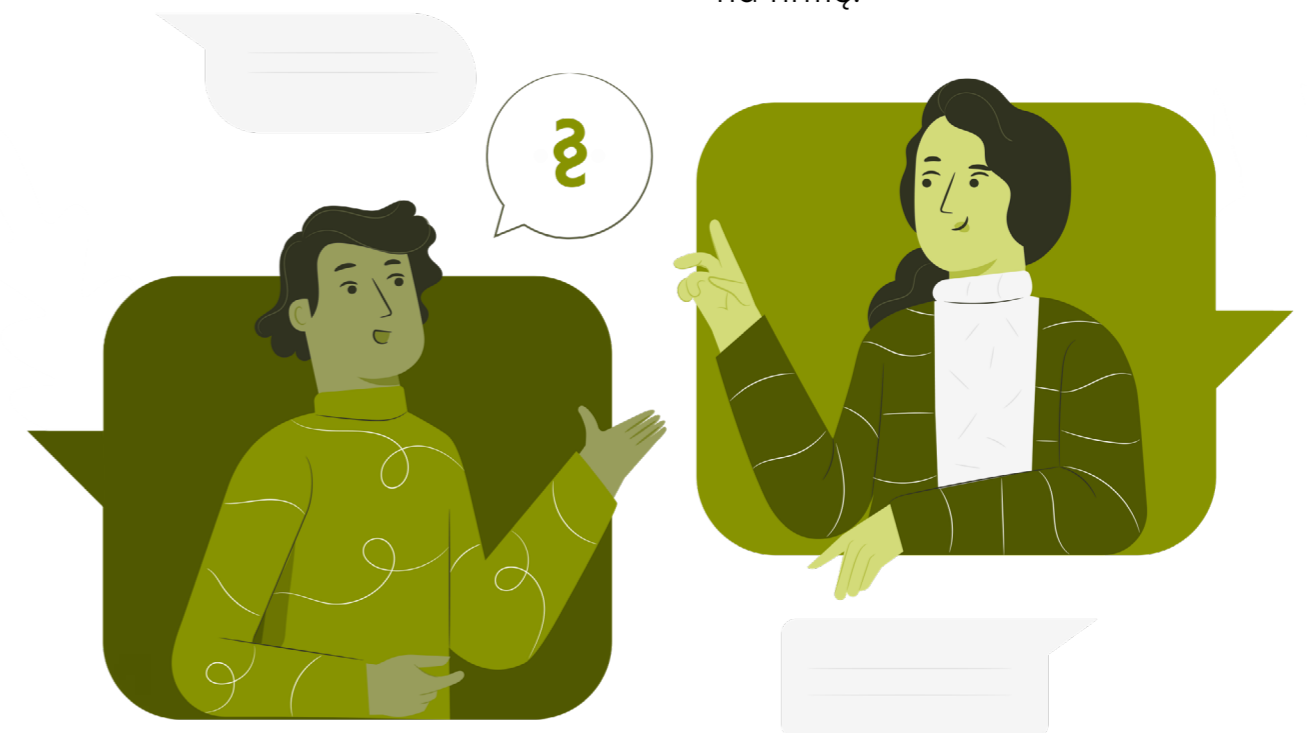
polubownego rozwiązania sporu

Jeśli odpowiedź dostawcy usług na reklamację nie jest dla Ciebie satysfakcjonująca możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR).

Postępowania ADR dotyczące usług telekomunikacyjnych w Polsce prowadzi Prezes UKE. Postępowania są bezpłatne. Prezes UKE pomoże rozwiązać Ci spór z przedsiębiorcą łatwiej i szybciej niż w drodze postępowania sądowego.

Z postępowania ADR możesz skorzystać jeśli wcześniej złożyłeś reklamację u dostawcy usług telekomunikacyjnych. Odrzucając reklamację dostawca przekazuje oświadczenie o tym, czy zgadza się na rozwiązanie sporu pozasądowo. Brak informacji oznacza, że zgadza się na rozwiązanie sporu w postępowaniu ADR.

Wniosek może złożyć wyłącznie konsument. Z pozasądowego rozwiązania sporu nie możesz skorzystać jeśli zawarłeś umowę na firmę.



złożenia reklamacji do 12 miesięcy

Reklamację usługi telekomunikacyjnej możesz złożyć do dostawcy usług w terminie 12 miesięcy od dnia

wystąpienia nieprawidłowości.

Reklamacja złożona po upływie 12 miesięcy nie będzie rozpatrzona.

odszkodowania

Dostawcy usług telekomunikacyjnych odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi zgodnie

z Kodeksem cywilnym.

Wysokość odszkodowania określa regulamin usługi.

reklamacji

Reklamację możesz złożyć, jeśli dostawca usług nie rozpoczął świadczenia usług w terminie, nie wykonał lub nienależyte świadczył usługę albo nieprawidłowo rozliczył płatności za usługę.

Reklamację możesz złożyć pisemnie (osobiście lub pocztą), elektronicznie,

telefonicznie lub ustnie w salonie dostawcy usług.

Dostawca usług ma 30 dni na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Jeśli nie odpowie w tym terminie, oznacza to, że reklamacja zostaje uwzględniona.

Szczegółowe informacje znajdziesz na stronie Centrum Informacji Konsumentckiej:

[Pozasądowe rozwiązywanie sporów \(ADR\)](#)

Centrum Informacji Konsumentckiej

Wszyscy jesteśmy konsumentami!



Autorka: **Milena Górecka**

Opracowanie graficzne: **Klaudia Kieliszczyk**