

# Телекомунікаційні послуги Питання та відповіді

## Телекомунікаційні послуги

### Питання та відповіді

#### Контракти та скарги

##### Як користуватися передоплаченими послугами?

Придбати картку можна в салоні будь-якого оператора або в магазині/кіоску, де можна вибрати стартери від різних провайдерів послуг. Для використання передплатених послуг необхідно зареєструвати SIM-карту. Реєстрація передбачає заповнення та підписання форми. У реєстраційній формі необхідно вказати:

- ім'я,
- ваш ідентифікаційний номер (PESEL) або назва, серія та номер вашого документа, що посвідчує особу. Якщо у вас немає ідентифікаційного номера (PESEL), введіть номер свого паспорта або карти проживання.

##### У якій формі я можу укласти контракт?

Ви можете укласти контракт про надання телекомунікаційних послуг у письмовій формі, в електронному вигляді, документально, здійснивши фактичну дію (наприклад, завантаживши обліковий запис у разі передоплачених послуг).

##### На який термін укладається контракт?

- Перший контракт про надання телекомунікаційних послуг, укладений з оператором на певний строк, не може бути більшим, ніж 24 місяці.
- Якщо оператор має у своїй пропозиції строкові контракти, він зобов'язаний запропонувати хоча б одну пропозицію з можливістю укладання контракту до 12 місяців.
- Якщо абонент поновлює контракт, який був укладений на певний термін, тоді термін дії додатка до контракту може перевищувати 24 місяці.
- Чи можу я в будь-який час розірвати контракт на обслуговування?

Ви можете розірвати контракт, надіславши передбачене законом або договором повідомлення. Якщо ви розірвете контракт до закінчення терміну, провайдер може стягнути з вас штраф.

##### Чи можу я відмовитися від контракту без штрафних санкцій?

Як споживач, ви можете відмовитися від договору з дому протягом 14 днів його підписання. Вам потрібно лише надіслати заяву про відкликання до закінчення 14 днів.

Ви не маєте права на відмову, якщо уклали контракт в салоні оператора.

##### Що робити, якщо мені виставлено завищений рахунок або послуга не працює належним чином?

Ви можете подати скаргу своєму провайдеру. Ви можете подати скаргу в письмовій формі (особисто або поштою), в електронному вигляді, по телефону або усно в салоні вашого провайдера.

Скарга може стосуватися:

- недотримання дати початку надання послуги не з вини оператора,
- невиконання або неналежне виконання,
- неправильний розрахунок платежів за послуги.

#### **Скільки часу має оператор, щоб відповісти на скаргу?**

Оператор повинен розглянути скаргу протягом 30 днів з моменту її подання.

## **Роумінг і міжнародні дзвінки**

### **Яка різниця між роумінговими та міжнародними дзвінками?**

Ви здійснюєте роумінг, коли дзвоните з польського номера, перебуваючи за кордоном. Не має значення, куди ви дзвоните – на польський номер чи на інший іноземний номер. Важливо, що ваш телефон увійшов у закордонну мережу. Коли ви телефонуєте комусь в Німеччині чи Польщі, ви здійснюєте роумінг.

Коли ви телефонуєте з Польщі комусь в Німеччину чи Україну, ви здійснюєте міжнародний дзвінок. Ви сплачуєте за дзвінок згідно до прайс-листа провайдера.

### **Як підключити роумінг?**

Увімкніть послугу роумінгу на своєму телефоні. Увімкнення/вимкнення роумінгу є безкоштовним і відбувається:

- за допомогою коротких USSD-кодів,
- звернувшись до служби підтримки клієнтів оператора.

### **Чи повинен провайдер роумінгу повідомляти вам вартість послуг у конкретній країні?**

Так, провайдери повинні інформувати вас про вартість надання послуг у певній країні, незалежно від того, чи є вона частиною Європейського Союзу чи Європейської Економічної Зони. Ви повинні отримувати SMS з інформацією щоразу, коли ви перетинаєте кордон ЄС/ЄЕЗ або внутрішній кордон ЄС/ЄЕЗ.

### **Що таке принцип RLAN?**

У межах Європейського Союзу та Європейської Економічної Зони (ЄС/ЄЕЗ) плата сплачується за принципом RLAN (Roam Like At Home/ внутрішній тариф).

Коли ви подорожуєте з Польщі до іншої країни ЄС/ЄЕЗ, ваш провайдер послуг не може стягувати з вас додаткові збори, за винятком випадків, передбачених Політикою Добросовісного Використання. Відповідно до принципу RLAN, плата за роумінг має бути такою ж, як і плата за внутрішні.

Відповідно до Політики Добросовісного Використання ("FUP"), ваш оператор контролює використання вами послуг роумінгу протягом 4 місяців. Якщо протягом цього періоду ви проводите більше часу за кордоном, ніж вдома, і якщо ви користуєтеся послугами роумінгу частіше, ніж домашніми, з вас може стягуватися додаткова плата.

### Чи використовується передача даних на тій же основі, що й вдома?

У разі доступу до Інтернету ваш оператор надає вам певний ліміт передачі даних. Мінімальний ліміт пов'язаний із розміром абонентської плати або сумою поповнення у разі передоплачених послуг та розміром національного пакету даних. Якщо ви перевищите призначений ліміт, ваш оператор може стягувати з вас додаткові комісії.

### Чи поширюється на Україну правило RLAN?

Україна не є членом Європейського Союзу, тому українські SIM-карти в Польщі та польські SIM-карти в Україні не підлягають внутрішньому тарифу (Roam Like At Home). Послуги виставляються на основі міжнародного роумінгу.

Вартість дзвінків у роумінгу за межами ЄС/ЄЕЗ може бути вищою за вартість дзвінків RLAN.

## Транскордонний роумінг

### Що таке транскордонний роумінг?

Якщо ви перебуваєте в прикордонній зоні, ваш телефон може випадково увійти в мережу іноземного оператора, який має сильніший сигнал у цій зоні. Це може призвести до непередбачених витрат через плату за роумінг. Зверніть особливу увагу на це, коли ви перебуваєте поблизу кордонів з Україною, Білоруссю чи Росією, які не входять до Європейського Союзу.

Ваш провайдер стягне з вас плату відповідно до чинного прайс-листа. Якщо ви підключаєтеся до мережі оператора, що не входить до ЄС, плата може бути вищою.

### Як уникнути зайвих витрат під час роумінгу за кордоном?

Коли ви подорожуєте до прикордонних районів, налаштуйте свій телефон на ручний набір мережевих номерів. Ви обов'язково будете здійснювати дзвінки в мережі послуг свого провайдера.

Ви можете змінити налаштування телефону самостійно:

- Повністю вимкніть міжнародний роумінг. Тоді ваш телефон не буде входити в іноземні мережі;
- вимкніть лише роумінг даних, перебуваючи за кордоном. Тоді ваш телефон не буде підключатися до Інтернету.

Також не забудьте вимкнути:

- автоматичні оновлення,
- синхронізацію даних,
- голосову пошту.

## Мережі Wi-Fi

### Як зменшити витрати на передачу даних?

Якщо ви перебуваєте в готелі, на вокзалі, в ресторані тощо, ви можете скористатися загальнодоступною мережею Wi-Fi (відомою як точка доступу). Це дозволить вам уникнути високих витрат на передачу даних, особливо коли ви перебуваєте за кордоном.

Якщо ви використовуєте Wi-Fi, пам'ятайте про правила безпеки:

- Під час підключення до Wi-Fi не вибирайте параметр на смартфоні, щоб зберегти його,
- Переконайтеся, що точка доступу точно належить до місця, якому вона призначена,
- регулярно оновлюйте операційну систему пристрою,
- встановіть на смартфон антивірусну програму.

## Принципи кібербезпеки

### Що таке фішинг?

Фішинг — це шахрайство, за допомогою якого ми можемо мимоволі передати злочинцям наші особисті дані, такі як логіни, паролі або номери платіжних карток. Більше того, ми будемо переконані, що передаємо інформацію відомій нам установі, наприклад, банку чи фонду.

Шахраї можуть створювати підроблені веб-сайти, а також надсилати електронні листи та текстові повідомлення з проханням надати особисту інформацію або переказувати гроші, наприклад на фальшивий збір коштів. Щоб уникнути цього, уважно перевірте адресу за посиланням або зв'яжіться з компанією, від якої ви імовірно отримали інформацію.

### Як захистити себе від фішингу?

- будьте пильні, переконайтеся, що ви знаєте відправника, який надсилає повідомлення з посиланням, на яке ви повинні натиснути, зателефонуйте та запитайте,
- Зверніть увагу на адреси, з яких ви отримуєте електронні листи. «Скривлена» назва офісу або друкарська помилка вказує на спробу шахрайства,
- перевірте у джерела (наприклад, банк, провайдер послуг, фонд), чи надіслали вони повідомлення з проханням про оновлення, пожертвування тощо,
- не довіряйте повідомленням, які змушують вас діяти негайно,
- Ретельно перевіряйте інформацію, колекції, пропозиції тощо. Використовуйте надійні веб-сайти, ввівши адресу веб-сайту вручну на панелі браузера,
- не натискайте на підозрілі посилання, що спрямовують вас на сенсаційні новини, це може бути формою фішингу,
- оновіть браузер, який ви використовуєте, до останньої версії, запропонованої виробником,
- не встановлюйте програмне забезпечення із сторонніх офіційних джерел (наприклад, фальшивий додаток, що імітує mCitizen),

- не забудьте антивірусне програмне забезпечення.

## Для людей з обмеженими можливостями

Чи надають постачальники послуги для людей з особливими потребами?

Телекомунікаційні оператори надають рішення, архітектурні, цифрові та ІКТ засоби для людей з особливими потребами, щоб вони могли користуватися телекомунікаційними послугами нарівні з іншими.

- Які послуги ви можете використовувати зі своїм провайдером, якщо ви людина з особливими потребами?

Будучи людиною з обмеженими можливостями, ви можете розраховувати на зручності залежно від ваших потреб, наприклад ви маєте право:

- отримувати потрібну інформацію доступним і зрозумілим для вас способом, на папері або в електронному вигляді,
- мати можливість увійти до салону/пункту з візком,
- на сурдоперекладач (PJM),
- отримувати договори, рахунки-фактури та інформацію в доступному форматі,
- отримувати документи електронною поштою у текстовій формі,
- придбати пристрій, який відповідає вашим потребам,
- попросити співробітників салону/магазину допомогти вам налаштувати пристрій,
- використовувати доступного веб-сайту оператора.

Вищезазначені пункти стосуються обслуговування польською мовою. Будь ласка, зверніться до свого провайдера телекомунікацій за детальною інформацією.

## Екстренні номери!

112 - європейський номер екстреної допомоги

997 - поліція

998 - пожежна служба

999 - аварійна служба

984 - річкова карета швидкої допомоги (яка діє на обмеженій території)

985 - гірський порятунок (також використовується TOPR)

601100300 - номер гірського порятунку

601100100 - номер порятунку на воді

116000 - номер для батьків та опікунів, чия дитина зникла

116111 - Телефони довіри для дітей та молоді

Пам'ятайте, ці телефонні номери можуть врятувати чиєсь життя. Не блокуйте їх без причини.



Rzecznik  
Finansowy



URZĄD  
TRANSPORTU  
KOLEJOWEGO



UKE

KNF

KOMISJA  
NADZORU  
FINANSOWEGO

Europejskie Centrum  
Konsumenckie  
Polska

