

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ W SIECI SYSTEL

II. CZĘŚĆ SZCZEGÓŁOWA

Moduł - Usługa mobilnego dostępu do Internetu

§ 1. Wstęp i definicje.

Użyte w niniejszym Module pojęcia oznaczają:

- 1) **Karta SIM** - karta mikroprocesorowa przekazana Abonentowi przez Dostawcę usług dla potrzeb korzystania z Usługi mobilnego dostępu do Internetu, z którą związane są Numer MSISDN, Kod PIN oraz Kod PUK;
- 2) **Kod PIN** - ustalony fabrycznie albo przez Abonenta, przypisany do Karty SIM, kod składający się z cyfr, stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM;
- 3) **Kod PUK** - przypisany do Karty SIM kod cyfrowy umożliwiający odblokowanie Karty SIM;
- 4) **Operator Sieci ruchomej/MNO** - przedsiębiorca telekomunikacyjny inny niż Dostawca usług, zapewniający Dostawcy usług dostęp do Sieci ruchomej dla potrzeb świadczenia przez Dostawcę usług Usługi mobilnego dostępu do Internetu tj. Polkomtel spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie i następujące dane rejestrowe: ul. Postępu 3, 02-676 Warszawa, wpis do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000419430, NIP: 5271037727, REGON: 011307968, kapitał zakładowy w wysokości: 3.510.300.000,00 zł, bądź jej każdorazowy następca prawny w zakresie zarządzania Siecią ruchomą;
- 5) **Pakiet Danych** – Pakiet danych dostępny w ramach Usługi mobilnego dostępu do Internetu w danym Okresie Rozliczeniowym, automatycznie odnawiany w kolejnych Okresach Rozliczeniowych;
- 6) **Roaming** – to usługa umożliwiająca zalogowanie się za pomocą Karty SIM do obcych sieci (innych, niż Sieć ruchoma MNO) i korzystanie z Usługi mobilnego dostępu do Internetu w tych sieciach w momencie, gdy Abonent znajduje się poza zasięgiem sieci MNO;
- 7) **Roaming międzynarodowy** - to rodzaj Roamingu, w którym Karta SIM Abonenta loguje się do obcych sieci położonych poza terytorium Polski;
- 8) **Usługa mobilnego dostępu do Internetu** – Usługa Mobilna polegająca na zapewnieniu mobilnego dostępu do sieci Internet.

§ 2. Główne cechy Usługi mobilnego dostępu do Internetu, poziomy jakości. Aktywacja.

1. Dostawca usług i MNO przy wykorzystaniu Sieci ruchomej świadczą na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Usługę mobilnego dostępu do Internetu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, a także w ramach Roamingu międzynarodowego w zakresie możliwości technicznych Operatora Sieci ruchomej.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Dostawca usług i MNO zapewniają dostępność świadczonych Usług mobilnego dostępu do Internetu na poziomie 95%. Przez dostępność Usługi uznaje się dostępność sygnału w zasięgu infrastruktury telekomunikacyjnej Sieci ruchomej wykorzystywanej przez Dostawcę usług w taki sposób, by możliwe było korzystanie z Usługi mobilnego dostępu do Internetu. Uzyskanie przez Abonenta prędkości szacunkowej maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu sieciowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe i przy dogodnych warunkach transmisji radiowej.
3. Dostawca usług i MNO, z wykorzystaniem Sieci ruchomej umożliwiają Abonentowi przebywającemu za granicą Rzeczypospolitej Polskiej korzystanie z usług Roamingu międzynarodowego, przy czym korzystanie z Roamingu międzynarodowego może podlegać polityce uczciwego korzystania z Roamingu (zwłaszcza na obszarze Państwu UE).
4. Dostawca usług i MNO świadczą Usługę mobilnego dostępu do Internetu w ramach posiadanych możliwości technicznych w standardzie GSM, UMTS i LTE o jakości zgodnej z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU).
5. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi mobilnego dostępu do Internetu (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość usługi transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi mobilnego dostępu do Internetu zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. W praktyce niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
6. W odniesieniu do Usługi mobilnego dostępu do Internetu w zakresie pobierania i wysyłania danych szacunkowa deklarowana prędkość wynosi 6,2 Mb/s, na obszarze objętym zasięgiem usług transmisji danych, przy czym po wykorzystaniu pakietu transmisji danych dostępnego w ramach Umowy prędkość pobierania i wysyłania danych zostanie zredukowana do 32 kb/s. Szczegółowe dane dotyczące szacowanej, deklarowanej prędkości, uzależnione od technologii, w jakiej świadczona jest Usługa mobilnego dostępu do Internetu, zawarte są w Cenniku Usługi mobilnego dostępu do Internetu. Uzyskanie przez Abonenta Prędkości szacunkowej maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe i przy dogodnych warunkach transmisji radiowej.

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

7. Ograniczenia w dostępie do Usługi mobilnego dostępu do Internetu i korzystaniu z niej wynikają także z: parametrów określonego rodzaju Urządzenia; używania Urządzenia lub oprogramowania niespełniającego wymagań określonych przepisami prawa, złej konfiguracji Urządzenia; braku przystosowania danego Urządzenia do korzystania z danej usługi; zasad transmisji w sieciach przedsiębiorców telekomunikacyjnych w czasie i miejscu dostępu do Usługi mobilnego dostępu do Internetu; działań podejmowanych celem zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci ruchomych oraz Usług; czynników wpływających na propagację fal radiowych, w tym ukształtowania terenu, czynników pogodowych lub urbanistycznych; stosowanych zabezpieczeń np. firewall. Dostawca usług wskazuje ponadto, że zakres oraz dostępność Usługi mobilnego dostępu do Internetu mogą być zróżnicowane terytorialnie i są zależne tak od dostępności infrastruktury telekomunikacyjnej, urządzenia wykorzystywanego przez Abonenta, jak i warunków atmosferycznych.
8. W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usłudze mobilnego dostępu do Internetu w danych warunkach, może dojść do przeciążenia. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości ww. Usługi, co będzie widoczne jako m.in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług, wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter), w szczególności aplikacji realizujących telefonię VoIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
9. Po zawarciu Umowy obejmującej Usługę mobilnego dostępu do Internetu, Abonentowi dostarczona zostanie Karta SIM umożliwiająca korzystanie z ww. Usługi. Jej Aktywacja nastąpi w ciągu 7 dni, po weryfikacji tożsamości Abonenta zgodnie z procedurą opisana w Części ogólnej Regulaminu.
10. Na żądanie Abonenta, Dostawca usług wyda mu odpłatnie duplikat lub wtórnik Karty SIM, o ile Abonent w chwili żądania wydania duplikatu lub wtórника nie posiada zastrzeżonego PESEL. Wydanie duplikatu lub wtórника Karty SIM powoduje dezaktywację poprzednio wydanej Karty SIM.

§ 3. Wykorzystanie Pakietu danych. Rachunki.

1. W przypadku wyczerpania limitu Pakietu Danych, w zależności od warunków wybranej przez Abonenta taryfy:
 - 1) następuje blokada transmisji danych, co oznacza, że Abonent nie ma możliwości korzystania z Usługi mobilnego dostępu do Internetu do czasu odnowienia Pakietu Danych albo
 - 2) następuje spadek prędkości do wartości podanej w Cenniku Usługi mobilnego dostępu do Internetu, albo
 - 3) następuje naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych zgodnie z Cennikiem mobilnego dostępu do Internetu, albo
2. Abonent może wykupić doładowanie Pakietu Danych, co ma miejsce przez złożenie zamówienia na dodatkowy Pakiet Danych.
3. Abonent może weryfikować poziom wykorzystania Usługi mobilnego dostępu do Internetu w Panelu Użytkownika, za pośrednictwem którego może uzyskać aktualne informacje o ilości wykorzystanych danych, w tym z Pakietu Danych. Informacja o wykorzystanych danych Usługi mobilnego dostępu do Internetu obejmuje stan wykorzystania tej usługi najpóźniej sprzed 48 godzin.
4. Dostawca usługi powiadomi Abonenta o:
 - 1) zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia danych Usługi mobilnego dostępu do Internetu w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu Danych danej taryfy - przed osiągnięciem tego limitu;
 - 2) całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia danych Usługi mobilnego dostępu do Internetu - niezwłocznie po jego wykorzystaniu, nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania tego limitu.
5. Obowiązek, o którym mowa w ustępie powyżej, uznaje się za wykonany, jeżeli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od odpowiednio - zbliżającego się osiągnięcia limitu zużycia danych lub całkowitego wykorzystania tego limitu.
6. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji Urządzenia, wykorzystującego Kartę SIM do zapewnienia Usługi mobilnego dostępu do Internetu.
7. Wraz z Rachunkiem za Usługę mobilnego dostępu do Internetu, Dostawca usług doręczy Abonentowi nieodpłatnie podstawowy wykaz poziomu wykorzystania Pakietu Danych w ramach Usługi mobilnego dostępu do Internetu, w tym zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta.

§ 4. Zmiana Dostawcy usług.

1. Abonent przy zmianie dostawcy Usługi mobilnego dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, nie pobiera się opłat od Abonenta.
2. W celu realizacji powyższego uprawnienia, przy zawarciu Umowy, Abonent składa u Dostawcy usług wnioski w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, obejmujący:

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

- 1) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: imię i nazwisko, PESEL – jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu,
 - 2) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – jego dane obejmujące: nazwę oraz numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo w innym właściwym rejestrze,
 - 3) adres poczty elektronicznej przeznaczony do kontaktu z Abonentem – jeżeli wniosek składany jest w formie dokumentowej;
 - 4) żądanie zachowania ciągłości świadczenia Usługi;
 - 5) informacje o wybranym przez Abonenta sposobie przekazywania przez Dostawcę usług informacji dotyczących obsługi wniosku;
 - 6) dane identyfikujące umowę z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - 7) wskazanie żądanego trybu rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - 8) pełnomocnictwo dla Dostawcy usług upoważniające go do wypowiedzenia w imieniu Abonenta umowy z dotychczasowym dostawcą usługi.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa powyżej:
- 1) nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji - Dostawca usług zawiadomi Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia, jednocześnie informując go, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie go bez rozpatrzenia;
 - 2) został złożony w formie dokumentowej - Dostawca usług utrwali go i doręczy Abonentowi na Trwałym nośniku.
4. W przypadku odmowy realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu, Dostawca usług po rozpatrzeniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, powiadomi Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny.
5. W przypadku zrealizowania przez Abonenta uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usług:
- 1) rozpoczyna świadczenie Usługi mobilnego dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym z Abonentem (określonym w Umowie);
 - 2) potwierdza niezwłocznie Abonentowi rozpoczęcie świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu na Trwałym nośniku.
6. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi mobilnego dostępu do Internetu w terminie uzgodnionym przez Abonenta z Dostawcą usług (określonym w Umowie), Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od Dostawcy usług za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za Usługi, liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.
7. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z Dostawcą usług (określonego w Umowie), wówczas Umowę z Dostawcą usług uważa się za niezawartą, o czym Abonenta poinformuje dotychczasowy dostawca usług.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 6, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia, o którym mowa w ust. 5 pkt. 1), do dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu przez Dostawcę usług lub upływu terminu, o którym mowa w ust 7.
9. Odszkodowanie nie przysługuje Abonentowi w sytuacji, gdy:
- 1) opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu nie przekroczyło 1 dnia roboczego, lub
 - 2) brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi mobilnego dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami Usługi mobilnego dostępu do Internetu na potrzeby realizacji uprawnienia Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu.
10. Abonent realizując uprawnienie do zachowania ciągłości świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu, może wypowiedzieć Umowę, według jego wyboru:
- 1) z zachowaniem okresu wypowiedzenia;
 - 2) bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - 3) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych.
11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi mobilnego dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia, uzgodnionego przez Abonenta z nowym dostawcą usług (określonego z nim w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej), wówczas

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

wypowiedzenie, o którym mowa w ust. 10 powyżej staje się bezskuteczne, chyba że Abonent złoży odrębne oświadczenie o woli podtrzymania wypowiedzenia Umowy.

12. W sytuacji, o której mowa w ust. 11, Dostawca usług jest obowiązany świadczyć Usługę mobilnego dostępu do Internetu na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia takiej usługi przez nowego dostawcę usług.