

Usługi telekomunikacyjne Pytania i odpowiedzi

Usługi telekomunikacyjne

Pytania i odpowiedzi

Umowy i reklamacje

Jak skorzystać z usług na kartę?

Kartę kupisz w dowolnym salonie operatora lub sklepie/kiosku, gdzie 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.

W jakiej formie mogę zawrzeć umowę?

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych możesz zawrzeć w formie pisemnej, elektronicznej, dokumentowej, poprzez dokonanie czynności faktycznych (np. zasilenie konta w przypadku usług przedpłaconych).

Na jaki czas zostaje zawarta umowa?

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

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

Gdy abonent przedłuża umowę zawartą na czas określony, wówczas aneks do umowy może być dłuższy niż 24 miesiące.

Czy w każdej chwili mogę rozwiązać umowę o świadczenie usług?

Możesz wypowiedzieć umowę z zachowaniem ustawowego lub umownego okresu wypowiedzenia. Gdy rozwiążesz umowę przed upływem okresu jej obowiązywania, dostawca może naliczyć Ci karę pieniężną.

Czy mogę odstąpić od umowy bez kary pieniężnej?

Jako konsument możesz odstąpić od umowy zawartej w domu w terminie 14 dni od dnia jej podpisania. Wystarczy, że wyślesz oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem 14 dni.

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

Co zrobić, gdy dostałem zawyżony rachunek albo usługa nie działa prawidłowo?

Możesz złożyć reklamację do swojego dostawcy. Reklamację możesz złożyć pisemnie (osobiście lub pocztą), elektronicznie, telefonicznie lub ustnie w salonie operatora.

Reklamacja może dotyczyć:

- niedotrzymania z winy operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
- niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- nieprawidłowego obliczenia płatności za usługi.

Ile czasu ma operator na udzielenie odpowiedzi na reklamację?

Operator powinien rozpatrzyć reklamację w ciągu 30 dni od jej złożenia.

Roaming i połączenia międzynarodowe

Jaka jest różnica pomiędzy roamingiem a połączeniem międzynarodowym?

Połączenie w roamingu wykonujesz, gdy dzwonisz z polskiego numeru będąc za granicą. Nie ma znaczenia dokąd dzwonisz – na polski czy na inny zagraniczny numer. Istotne, że twój telefon zalogowany jest do sieci zagranicznej. Gdy dzwonisz do kogoś w Niemczech czy w Polsce, wykonujesz połączenie w roamingu.

Gdy dzwonisz z Polski do kogoś w Niemczech czy na Ukrainie wykonujesz połączenie międzynarodowe. Za połączenie zapłacisz zgodnie z cennikiem dostawcy.

Co zrobić by skorzystać z roamingu?

Włącz usługę roamingu w swoim telefonie. Włączenie/wyłączenie roamingu jest bezpłatne i odbywa się:

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

Czy dostawca usług roamingowych musi Cię informować o kosztach usług w danym kraju?

Tak, dostawcy 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 UE/EOG lub granicę wewnętrzną UE/EOG.

Co to jest zasada RLAH?

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. Zgodnie z zasadą RLAH opłaty w roamingu powinny być takie same jak opłaty za korzystanie z usług w kraju.

W ramach polityki uczciwego korzystania (ang. Fair Use Policy w skrócie „FUP”) operator przez okres 4 miesięcy monitoruje Twój sposób korzystania z usług w roamingu. Jeżeli w tym okresie spędzasz więcej czasu za granicą niż we własnym kraju oraz jeżeli częściej korzystasz z usług w roamingu niż z usług krajowych, może naliczyć dodatkowe opłaty.

Czy korzystanie z transmisji danych jest na takich samych zasadach jak w kraju?

W przypadku dostępu do internetu operator przyznaje Ci określony limit transmisji danych. Minimalna wysokość limitu jest powiązana z wysokością opłaty abonamentowej lub kwotą doładowania w przypadku usług pre-paid oraz z wielkością krajowego pakietu danych. Po przekroczeniu przyznanego limitu operator może naliczać dodatkowe opłaty.

Czy zasada RLAH obowiązuje na terenie Ukrainy?

Ukraina nie należy do Unii Europejskiej, tym samym ukraińskich kart SIM na terenie Polski ani polskich kart SIM w Ukrainie nie dotyczy zasada Roam Like At Home. Usługi są rozliczane w roamingu międzynarodowym.

Koszt połączeń w roamingu poza UE/EOG może być wyższy niż koszt połączeń w ramach RLAH.

Roaming przygraniczny

Czym jest roaming przygraniczny?

Jeżeli przebywasz na terenach przygranicznych, Twój telefon może przypadkowo logować się do sieci operatora zagranicznego, który będzie miał silniejszy sygnał na danym terenie. Może to narazić Cię na nieprzewidziane koszty z powodu naliczenia opłat roamingowych. Zwróć na to szczególną uwagę przebywając w okolicach granic z Ukrainą, Białorusią, Rosją, które nie należą do Unii Europejskiej.

Twój dostawca naliczy opłaty zgodnie z obowiązującym cennikiem. Jeśli połączysz się z siecią operatora spoza UE, opłaty mogą być wyższe.

Jak uniknąć dodatkowych kosztów w roamingu przygranicznym?

Kiedy wyjeżdżasz na tereny przygraniczne, ustaw w telefonie ręczne wybieranie sieci. Będziesz mieć pewność, że połączenia będą realizowane w sieci twojego operatora.

Możesz samodzielnie zmienić ustawienia telefonu:

- wyłączyć roaming zagraniczny całkowicie. Wtedy Twój telefon nie będzie logował się do sieci zagranicznych;
- wyłączyć samą transmisję danych w roamingu zagranicznym. Wtedy Twój telefon nie będzie łączył się z internetem.

Pamiętaj również, żeby wyłączyć:

- automatyczne aktualizacje,
- synchronizację danych,
- pocztę głosową.

Sieci Wi-Fi

Jak obniżyć koszty transferu danych?

Jeśli jesteś w hotelu, na dworcu, w restauracji itp., możesz skorzystać z publicznej sieci Wi-Fi (tzw. Hotspot). To pozwoli Ci uniknąć wysokich opłat za transfer danych, szczególnie kiedy jesteś za granicą.

Jeśli korzystasz z Wi-Fi, pamiętaj o zasadach bezpieczeństwa:

- łącząc się z Wi-Fi, nie wybieraj w smartfonie opcji jej zapamiętania,
- upewnij się, czy punkt dostępu na pewno należy do miejsca, do którego jest przypisany,
- regularnie aktualizuj system operacyjny urządzenia,
- zainstaluj na smartfonie aplikację antywirusową.

Zasady cyberbezpieczeństwa

Czym jest phishing?

Phishing to oszustwo, przez które nieświadomie możemy przekazać przestępcom swoje osobiste dane takie jak loginy, hasła czy numery kart płatniczych. Co więcej, będziemy przekonani, że informacje przekazujemy instytucji, którą znamy, np. do banku, czy fundacji.

Oszuści potrafią tworzyć fałszywe strony, a także wysyłać maile i smsy, w których np. proszą o podanie danych osobowych lub przelew kwoty, np. na fałszywą zbiórkę. Aby tego uniknąć sprawdź dokładnie adres z linku bądź skontaktuj się z firmą, z której rzekomo otrzymałeś informacje.

Jak ustrzec się phishingu?

- zachowaj czujność, sprawdź czy znasz nadawcę, który wysłał wiadomość z linkiem, w który masz kliknąć, zadzwoń i zapytaj,
- zwracaj uwagę na adresy, z których otrzymujesz maile. "Przekręcona" nazwa urzędu bądź literówka wskazuje na próbę oszustwa,
- zweryfikuj u źródła (np. w banku, u dostawcy usług, w fundacji) czy wysłali wiadomość z prośbą o aktualizację danych, wpłatę itp.,
- nie ufaj komunikatom, które zmuszają Cię do natychmiastowego działania,
- weryfikuj informacje, sprawdzaj dokładnie zbiórki, oferty itp. Korzystaj z zaufanych stron internetowych, wprowadzając adres strony ręcznie w pasku przeglądarki,
- nie klikaj w podejrzane linki kierujące do sensacyjnych wiadomości, może to być rodzaj phishingu,
- aktualizuj przeglądarkę, z której korzystasz do najnowszej oferowanej przez producenta wersji,
- nie instaluj oprogramowania spoza oficjalnych źródeł (np. fałszywa aplikacja imitująca mObywatela),
- pamiętaj o oprogramowaniu antywirusowym.

Dla osób z niepełnosprawnością

Czy dostawcy zapewniają udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami?

Operatorzy telekomunikacyjni zapewniają rozwiązania, udogodnienia architektoniczne, cyfrowe oraz informacyjno-komunikacyjne dla osób ze szczególnymi potrzebami, żeby na równi z innymi osobami mogły korzystać z usług telekomunikacyjnych.

Z jakich udogodnień możesz skorzystać u swojego operatora, jeżeli jesteś osobą ze szczególnymi potrzebami?

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

- otrzymania potrzebnych Ci informacji w przystępny i zrozumiały dla Ciebie sposób na papierze lub drogą elektroniczną,
- tego, aby móc wjechać do salonu/punktu wózkiem,
- tłumacza języka migowego (PJM),
- otrzymania umów, faktur i informacji w dostępnym formacie,
- otrzymania dokumentów e-mailem w formie tekstowej,
- kupna urządzenia, które będzie dostosowane do Twoich potrzeb,
- poprosić obsługę w salonie/punkcie o pomoc w skonfigurowaniu urządzenia,
- korzystania ze strony internetowej operatora, która jest dostępna.

Powyższe punkty dotyczą obsługi w języku polskim. Ze szczegółami zapoznasz się u swojego operatora telekomunikacyjnego.

Numery alarmowe!

112 – europejski numer alarmowy

997 – policja

998 – straż pożarna

999 – pogotowie ratunkowe

984 – pogotowie rzeczne (uruchomiony na ograniczonym obszarze)

985 – ratownictwo górskie (wykorzystywany także przez TOPR)

601100300 – numer ratunkowy w górach

601100100 – numer ratunkowy nad wodą

116000 – numer dla rodziców i opiekunów, którym zaginęło dziecko

116111 – telefon zaufania dla dzieci i młodzieży

Pamiętaj! Te numery mogą uratować komuś życie. Nie blokuj ich bez powodu.

