

— UMOWY —

masz prawo:

wybrać formę zawarcia umowy

Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych możesz zawrzeć w formie pisemnej, elektronicznej, dokumentowej lub poprzez dokonanie czynności faktycznych (np. w przypadku usług przedpłaconych). Masz prawo do wyboru formy umowy spośród oferowanych przez dostawcę.

zawrzeć umowę na okres krótszy niż 24 miesiące

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony nie może być dłuższa niż 24 miesiące.

Dostawca usług powinien zapewnić Ci również możliwość zawarcia umowy na okres do 12 miesięcy.

odstąpić od umowy

Jako konsument możesz odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, np. w domu – masz na to 14 dni od jej podpisania. Wystarczy, że wyślesz oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem 14 dni. **W przypadku odstąpienia od umowy, dostawca nie może naliczyć Ci tzw. kary umownej/odszkodowania za przedterminowe rozwiązanie umowy.** Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Ci, jeśli zawarłeś umowę w salonie dostawcy.

wypowiedzieć umowę

Możesz wypowiedzieć umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia.

Gdy rozwiążesz umowę przed upływem okresu jej obowiązywania, dostawca może dochodzić odszkodowania.

UKE | Urząd Komunikacji Elektronicznej

— PRZYDATNE INFORMACJE —

Urząd Komunikacji Elektronicznej
Centrum Informacji Konsumentkiej



cik.uke.gov.pl



22 330 4000



ul. Giełdowa 7/9, Warszawa
delegatury w województwach

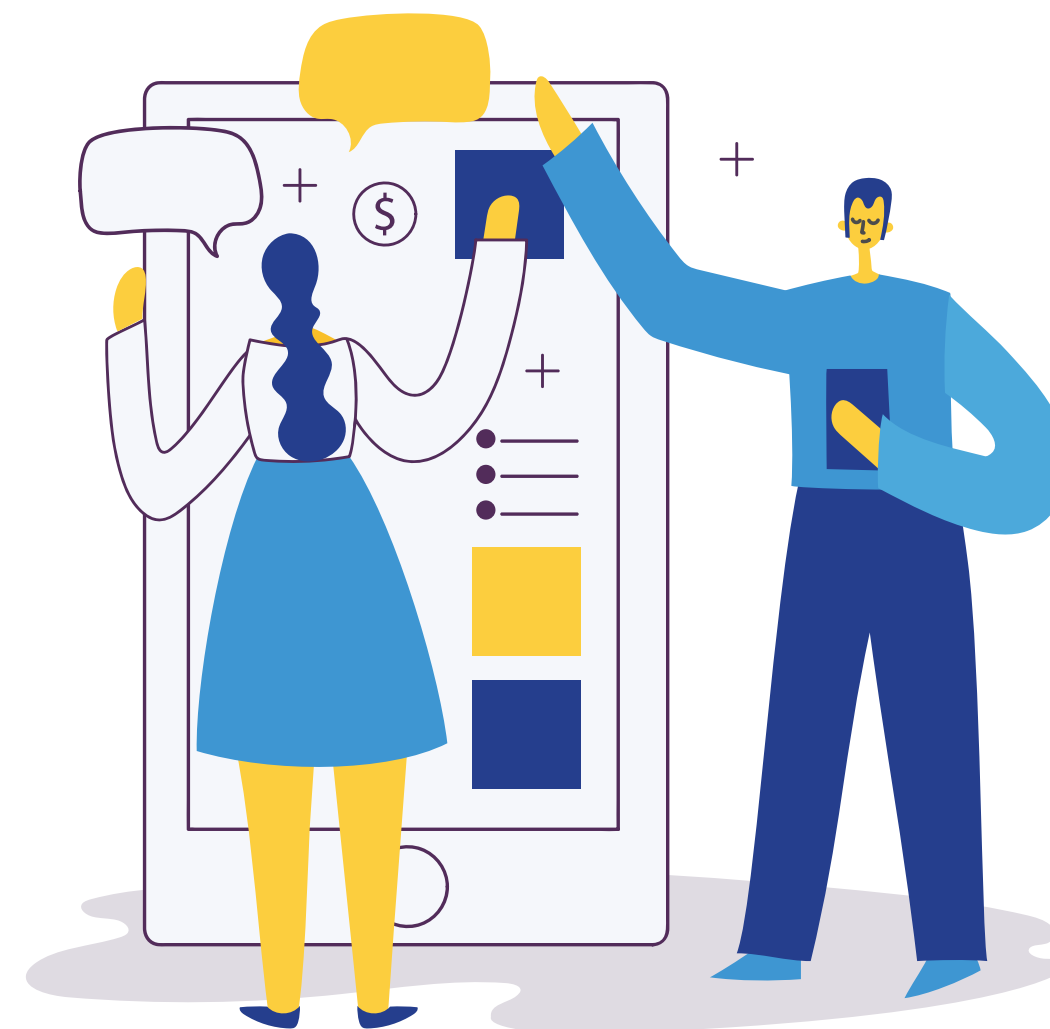


UKE | Urząd Komunikacji Elektronicznej

Masz prawo!

Poradnik dla konsumentów

Konsument - każda osoba, która chce zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub zawarła taką umowę i korzysta z tych usług do celów prywatnych, niezwiązanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.



— KORZYSTANIE Z USŁUG —

masz prawo:

przenieść numer do innej lokalizacji

Jeśli zmieniasz miejsce zamieszkania i masz 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. Wskaźnik obszaru geograficznego w uproszczeniu oznacza numer kierunkowy,
- całego kraju – w przypadku numerów niegeograficznych.

przenieść numer do innej sieci

Aby przenieść numer telefonu do sieci innego dostawcy, powinieneś zgłosić się do nowego, wybranego dostawcy. Nowy dostawca załatwi formalności związane z przeniesieniem numeru, w tym te dotyczące rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą.

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 (w takim przypadku dotychczasowy dostawca może żądać odszkodowania),
- na koniec okresu obowiązywania warunków promocyjnych umowy.

zachować ciągłość 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.

zablokować usługi z dodatkowym świadczeniem

Domyślny limit kosztów na usługi z dodatkowym świadczeniem (nazywane również usługami o podwyższonej opłacie lub usługami premium rate) wynosi 35 zł na miesiąc lub okres rozliczeniowy. Możesz w każdej chwili go zmienić. Wystarczy zgłosić się do swojego dostawcy i zażądać zmiany limitu.

Dostawca ma obowiązek oferować minimum 4 progi kwotowe w wysokości: 0, 35, 100 i 200 zł. Na Twoje żądanie dostawca usług ma obowiązek bezpłatnie zablokować usługi z dodatkowym świadczeniem. Dotyczy to zarówno usług płatnych i bezpłatnych oraz przychodzących i wychodzących wiadomości i połączeń.

znać ceny usług w roamingu

Dostawcy usług powinni informować Cię o cenach usług roamingowych, jeśli przekraczasz granicę - niezależnie czy kraj, do którego wyjeżdżasz jest częścią Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego (UE/EOG), czy też nie. Powinieneś otrzymać SMS z informacjami o cenach za każdym razem, gdy przekraczasz granicę danego państwa. Na terenie UE/EOG opłaty są rozliczane według zasady RLAH (Roam Like At Home).

Zgodnie z tą zasadą opłaty w roamingu powinny być takie same jak opłaty za korzystanie z tych usług w kraju, w przypadku dostępu do internetu dostawca przyznaje Ci określony limit transmisji danych (za wyjątkiem kiedy dostawca ma zgodę Prezesa UKE na naliczanie dodatkowych opłat lub gdy naruszasz stosowaną przez dostawcę Politykę Uczciwego Korzystania z usług roamingowych).

Dostawcy powinni również stosować limity wydatków na transmisję danych w roamingu. Standardowo są dwa limity - 50 EUR i 100 EUR.

W odniesieniu do każdego z tych limitów, jeśli rachunek za transmisję danych w roamingu osiągnie 80% równowartości kwoty limitu, dostawca ma obowiązek poinformować Cię o tym fakcie.

Po przekroczeniu kwoty limitu dostawca powiadamia Cię w wiadomości SMS o:

- procedurze, którą należy podjąć w celu kontynuowania usługi dostępu do internetu,
- opłacie za każdą dodatkowo wykorzystaną jednostkę transmisji danych po przekroczeniu limitu.



Jeżeli nie chcesz dalej korzystać z internetu lub nie odpowiesz na SMS, dostawca ma obowiązek zablokować transmisję danych do momentu, gdy zażadasz kontynuowania lub wznowienia świadczenia usług.

Limity 50 i 100 EUR są limitami na miesiąc lub na okres rozliczeniowy – nowy miesiąc/okres rozliczeniowy to nowy limit.

DOCHODZENIE ROSZCZEŃ

masz prawo:

do reklamacji

Reklamację możesz złożyć, jeśli dostawca nie rozpoczął świadczenia usług w terminie, nie wykonał lub nienależycie świadczył usługę albo nieprawidłowo naliczył płatności za usługę. **Reklamację możesz złożyć pisemnie (osobiście lub pocztą), elektronicznie, telefonicznie lub ustnie w salonie dostawcy.** Dostawca ma 30 dni na udzielenie odpowiedzi na reklamację. Jeśli nie odpowie w tym terminie, oznacza to, że reklamacja zostaje uwzględniona.

złożyć reklamację w ciągu 12 miesięcy

Reklamację usługi telekomunikacyjnej możesz złożyć do dostawcy w terminie 12 miesięcy od dnia wystąpienia nieprawidłowości. Reklamacja złożona po upływie 12 miesięcy nie będzie rozpatrzona.

otrzymać odszkodowanie

Dostawcy usług telekomunikacyjnych odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi zgodnie z Kodeksem cywilnym. Wysokość odszkodowania określa regulamin usługi.

polubownie rozwiązać spór

Jeśli dostawca nie uwzględni Twojej reklamacji, możesz skorzystać z pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (tzw. postępowania ADR). Postępowania ADR dotyczące usług telekomunikacyjnych w Polsce prowadzi Prezes UKE. Postępowania są bezpłatne. Prezes UKE pomoże Ci rozwiązać spór z dostawcą usług łatwiej i szybciej niż w drodze postępowania sądowego.

Z postępowania ADR możesz skorzystać po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego u dostawcy.

Wniosek w sprawie postępowania ADR może złożyć wyłącznie konsument. Z pozasądowego rozwiązania sporu nie możesz skorzystać, jeśli zawarłeś umowę na firmę.

Jeżeli rozwiązanie umowy nastąpi przed końcem okresu jej obowiązywania, dotychczasowemu dostawcy będzie przysługiwało prawo do odszkodowania.

Dodatkowo, w przypadku rozwiązania umowy zachowujesz prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru do innej sieci przez miesiąc od daty rozwiązania umowy.