

Informacja o warunkach realizacji uprawnień abonentów związanych ze zmianą dostawcy roamingu międzynarodowego na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego

I. Cel informacji dotyczącej odrębnej sprzedaży detalicznych usług Roamingu Regulowanego oraz definicje

1. Na podstawie art. 4 ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz. U. UE. L. z 2012 r. nr 172 poz. 10) Abonentom korzystającym z roamingu przysługuje w każdej chwili prawo wyboru i zmiany Dostawcy, który świadczy usługi Roamingu Regulowanego. Polkomtel Sp. z o.o. przedstawia szczegółową informację o warunkach tej zmiany:
2. Określenia użyte w niniejszej informacji mają następujące znaczenie:
 - a. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest stroną Umowy,
 - b. **APN** – ang. Access Point Name, punkt dostępowy sieci, za pośrednictwem którego Urządzenie końcowe może korzystać z usług wykorzystujących transmisję danych,
 - c. **ARP** – przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi Roamingu Regulowanego inny niż Polkomtel Sp. z o.o.,
 - d. **Dostawca** – przedsiębiorca telekomunikacyjny świadczący usługi Roamingu Regulowanego, w tym Polkomtel Sp. z o.o. oraz ARP,
 - e. **Dzień roboczy** – od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, rozpoczynający się o godzinie 0:00 i kończący po upływie doby od tej godziny,
 - f. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi, umożliwiająca za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o., której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący), a także inne cechy (np. numery aplikacje dodatkowe);
 - g. **Obszar EOG** – teren państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Islandii, Lichtensteinu i Norwegii,
 - h. **Polkomtel Sp. z o.o.** - Dostawca świadczący usługi Roamingu Regulowanego na podstawie Umowy,
 - i. **Roaming Regulowany** – detaliczne usługi telekomunikacyjne umożliwiające wykonywanie lub odbieranie połączeń, wysyłanie lub odbieranie wiadomości SMS lub dokonywanie transmisji danych z komutacją pakietów, wykonywane w całości w Obszarze EOG, podczas pobytu w innym państwie z Obszaru EOG niż Rzeczpospolita Polska, świadczone zgodnie z Rozporządzeniem,
 - j. **LBO** (ang. Local BreakOut) - usługa transmisji danych w Roamingu Regulowanym, tymczasowo lub stale świadczona Abonentom korzystającym z roamingu przez ARP, bezpośrednio w sieci odwiedzanej i bez konieczności zmiany Karty SIM lub Urządzenia końcowego przez Abonenta,
 - k. **Roaming Regulowany w pakiecie** – usługa obejmująca zapewnienie przez ARP jednocześnie łączności głosowej, wiadomości SMS i transmisji danych w Roamingu Regulowanym,
 - l. **Rozporządzenie** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dz. U. UE. L. z 2012 r. nr 172 poz. 10),
 - m. **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta w formie pisemnej albo poprzez dokonanie czynności faktycznych, na podstawie której Polkomtel Sp. z o.o. zobowiązuje

się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym umożliwia korzystanie z Roamingu Regulowanego,

- n. **Urządzenie końcowe** – urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu Karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o.

II. Informacja o warunkach zmiany Dostawcy

1. Zmiana Dostawcy na innego niż Polkomtel Sp. z o.o. jest możliwa w przypadku, gdy zgodnie z Umową Abonent może korzystać z usługi roamingu międzynarodowego i usługa ta jest aktywna.
2. W przypadku Abonenta, który nie udostępnił Polkomtel sp. z o.o. swoich danych w związku z zawarciem Umowy, zmiana Dostawcy świadczącego Roaming Regulowany w pakiecie może nastąpić wyłącznie po zarejestrowaniu danych Abonenta w Polkomtel Sp. z o.o.
3. Abonent po zmianie Dostawcy może w każdej chwili ponownie zmienić Dostawcę, w tym na Polkomtel Sp. z o.o., z zastrzeżeniem, iż powrót przez Abonenta do usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o. odbywa się na różnych zasadach, w zależności od tego, czy ARP, z którym Abonent zawarł umowę, świadczy usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie lub LBO.
4. Skorzystanie przez Abonenta z usług ARP świadczącego usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie jest możliwe w przypadku, gdy taki ARP oraz Polkomtel Sp. z o.o. zawarli porozumienie (umowę) umożliwiające realizację żądania Abonenta w powyższym zakresie.
5. Skorzystanie z usług ARP świadczącego usługi LBO jest możliwe w przypadku, gdy ARP działa w sieci operatora telekomunikacyjnego, który zawarł umowę roamingową z Polkomtel sp. z o.o.
6. Obowiązek udzielenia wszelkich informacji dotyczących oferty ARP, w tym szczegółowych zasad i warunków korzystania z usług danego ARP, zwłaszcza co do możliwości i sposobu zawarcia umowy z danym ARP, udziela wyłącznie ARP. Polkomtel Sp. z o.o. publikuje na stronie internetowej pod adresem www.plus.pl/ARP aktualną informację o ARP świadczących usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie (lista ARP), z którymi zawarł porozumienie.
7. Informacja o ARP świadczących usługę LBO, z którymi Abonent może zawrzeć umowę, jest udzielana wyłącznie przez tych ARP.
8. Zmiana Dostawcy dotyczy zmiany podmiotu świadczącego Roaming Regulowany, tj. wewnątrz Obszaru EOG, chyba, że porozumienie (umowa) zawarte przez Polkomtel Sp. z o.o. z ARP umożliwia danemu ARP świadczenie usług Abonentowi również poza Obszarem EOG. Informacje o możliwości zmiany dostawcy usługi roamingu międzynarodowego poza Obszarem EOG Abonent może uzyskać wyłącznie od ARP.
9. Zgodnie z Rozporządzeniem, Polkomtel Sp. z o.o. nie jest obowiązany do umożliwienia Abonentowi zmiany dostawcy usług roamingu w zakresie wykraczającym poza Roaming Regulowany.
10. Abonent może wybrać i zmienić zarówno Dostawcę, który świadczy usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie, tj. obejmujące łącznie usługę połączeń głosowych, przesyłania wiadomości SMS oraz

transmisji danych, jak i wybrać oraz zmienić Dostawcę, który świadczy usługę LBO, tj. usługę transmisji danych realizowaną bezpośrednio w sieci odwiedzanej. Jeśli Abonent korzysta już z usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie świadczonej przez ARP, to może bez rozwiązywania umowy z tym ARP równocześnie skorzystać z usług LBO realizowanych przez jednego lub wielu odrębnych ARP.

11. Nie jest możliwa zmiana Dostawcy, która prowadziłaby do świadczenia Abonentowi przez ARP usług w zakresie:
 - a. wyłącznie połączeń głosowych lub
 - b. wyłącznie przesyłania wiadomości SMS lub
 - c. wyłącznie przesyłania wiadomości SMS i połączeń głosowych.
12. Zmiana Dostawcy może być dokonana przez Abonenta w dowolnym momencie, w każdym planie taryfowym i jest nieodpłatna. Nie wiąże się z nią jakkolwiek abonament ani dodatkowe stałe lub okresowe opłaty odnoszące się do elementów abonamentu innych niż usługa roamingu, w porównaniu z warunkami sprzed zmiany.
13. Zmiana Dostawcy nie wymaga zmiany Urządzenia końcowego ani zmiany Karty SIM w Urządzeniu końcowym.
14. W celu zmiany Dostawcy Abonent powinien skontaktować się bezpośrednio z ARP oraz zawrzeć z ARP umowę, przy czym:
 - a. Dostawca świadczący usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie jest odpowiedzialny wobec Abonenta za przekazanie Polkomtel Sp. z o.o. informacji o żądaniu zmiany przez Abonenta Dostawcy. Dostawca świadczący usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie oraz Polkomtel Sp. z o.o., na podstawie zawartego porozumienia, współdziałają w celu wykonania żądania Abonenta.
 - b. Dostawca świadczący usługę LBO jest odpowiedzialny za przekazanie Abonentowi wyczerpującej informacji o działaniach, które Abonent powinien podjąć w celu dokonania prawidłowej konfiguracji Urządzenia końcowego, aby umożliwić Abonentowi korzystanie z usługi LBO.
15. Polkomtel Sp. z o.o. informuje, że w wyjątkowych okolicznościach dostęp Abonenta do usług świadczonych przez ARP może być zablokowany. Obejmuje to przypadki:
 - a. gdy zgodnie z Umową zostanie zablokowana możliwość inicjowania wszystkich usług lub usług roamingu przez Abonenta albo zgodnie z Umową nastąpi zawieszenie przez Polkomtel Sp. z o.o. świadczenia na rzecz Abonenta wszelkich usług lub usług roamingu,
 - b. gdy taka możliwość wynika z porozumienia (umowy) zawartego pomiędzy ARP oraz Polkomtel Sp. z o.o.

– **dostęp do Roamingu Regulowanego w pakiecie**

16. Ze względu na uwarunkowania technologiczne realizacji Roamingu Regulowanego w pakiecie, Abonent, w odniesieniu do jednego numeru telefonicznego, nie może korzystać z usług więcej niż jednego Dostawcy świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie jednocześnie.

17. Jeśli Abonent zawrze umowy z więcej niż jednym ARP świadczącym usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie, to Polkomtel Sp. z o.o. rozpocznie realizację żądania Abonenta w odniesieniu do każdej kolejnej otrzymanej od ARP informacji o żądaniu Abonenta, zgodnie z kolejnością otrzymywania informacji od ARP.
18. Zmiana Dostawcy świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie nastąpi w ciągu jednego Dnia roboczego po dniu zawarcia przez Abonenta umowy z ARP, jeśli ARP prawidłowo powiadomi Polkomtel Sp. z o.o. o żądaniu Abonenta, zgodnie z ust. 14 lit. a.
19. W przypadku rezygnacji Abonenta z usług ARP świadczącego Roaming Regulowany w pakiecie, po informacji uzyskanej od tego ARP Polkomtel Sp. z o.o. przywraca niezwłocznie Abonenta do warunków w zakresie usług roamingu, obowiązujących Abonenta przed zmianą Dostawcy albo do usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o. na warunkach wynikających z Rozporządzenia (eurotaryfa).
20. Abonent może w każdym momencie na własne żądanie powrócić do Roamingu Regulowanego w pakiecie świadczonego przez Polkomtel Sp. z o.o., kontaktując się w tym celu z Działem Obsługi Klienta Polkomtel Sp. z o.o. lub korzystając z innego udostępnionego przez Polkomtel sp. z o.o. sposobu powrotu do usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o. Szczegółowa informacja o czynnościach, które Abonent powinien wykonać w celu powrotu do usług Roamingu Regulowanego świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o. znajduje się na stronie internetowej pod adresem: www.plus.pl/ARP. Zmiana taka odbywa się niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu jednego Dnia roboczego.

– **dostęp do LBO**

21. Abonent może jednocześnie zawrzeć umowę z więcej niż jednym ARP świadczącym usługę LBO, a w konsekwencji Abonent może jednocześnie korzystać z usług więcej niż jednego ARP świadczącego usługę LBO, również wtedy, gdy jednocześnie korzysta z usług Dostawcy świadczącego usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie.
22. Zmiana Dostawcy świadczącego usługę LBO może po zawarciu umowy z ARP wymagać własnoręcznej konfiguracji Urządzenia końcowego, w tym zwłaszcza w zakresie wyboru APN oraz sieci Dostawcy świadczącego usługę LBO, zgodnie z informacjami przekazanymi przez ARP albo nastąpi automatycznie, jeśli Dostawca świadczący usługę LBO zapewnia taką możliwość.
23. Konfiguracja Urządzenia końcowego, o której mowa w ust. 22, wymaga ustawienia APN, z którego korzysta Urządzenie końcowe, na APN oznaczony „euinternet” oraz wyboru sieci ARP. Oprócz powyższych działań może być również wymagane wyłączenie w Urządzeniu końcowym funkcji automatycznego wyboru sieci. Szczegółowe informacje dotyczące konfiguracji Urządzenia końcowego przekazuje wyłącznie ARP.
24. W państwie, w którym ARP lub Polkomtel Sp. z o.o. realizują na rzecz Abonenta Roaming Regulowany w pakiecie, zawarcie przez Abonenta umowy z ARP świadczącym usługę LBO nie pozbawia tego Abonenta możliwości korzystania z pozostałych usługi Roamingu Regulowanego (połączeń głosowych oraz wiadomości SMS), które będą nadal realizowane przez Dostawcę świadczącego usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie.

25. Możliwość korzystania z usług ARP świadczącego usługę LBO nastąpi – o ile nic innego nie wynika z umowy zawartej przez Abonenta z ARP świadczącym usługę LBO - natychmiastowo od momentu odpowiedniej konfiguracji Urządzenia końcowego Abonenta, zgodnie z instrukcjami przekazywanymi Abonentowi wyłącznie przez ARP.
26. Abonent może w każdej chwili zaprzestać korzystania z usług LBO i powrócić do korzystania z usług transmisji danych w Roamingu Regulowanym świadczonych przez Polkomtel Sp. z o.o. albo ARP świadczącego usługi Roamingu Regulowanego w pakiecie. W tym celu wymagana będzie od Abonenta ponowna konfiguracja Urządzenia Końcowego poprzez zmianę APN oraz wybór sieci przypisanej Polkomtel Sp. z o.o.
27. ARP świadczący usługę LBO ma obowiązek poinformować Abonenta o sposobie przywrócenia domyślnych ustawień APN po zaprzestaniu korzystania przez Abonenta z jego usług i zapewnić funkcjonalność umożliwiającą to działanie.
28. ARP świadczący usługę LBO ma obowiązek zapewnić środki zapobiegające ryzyku automatycznego i niekontrolowanego łączenia się i pobierania danych w roamingu, zgodnie z Rozporządzeniem. ARP jest odpowiedzialny za realizację powyższego obowiązku od chwili zmiany Dostawcy świadczącego usługę LBO.

III. Konsekwencje zmiany Dostawcy

29. Z chwilą zmiany Dostawcy na ARP Polkomtel sp. z o.o. zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta usługi Roamingu Regulowanego, w zakresie zależnym od rodzaju usług, które po takiej zmianie będzie wobec Abonenta świadczyć ARP. Polkomtel Sp. z o.o. od tego czasu nie jest odpowiedzialny za świadczenie usług, których dotyczy zmiana. Zmiana Dostawcy nie wpływa na wynikające z Umowy zobowiązania Abonenta i Polkomtel Sp. z o.o., odnoszące się do innych usług niż objęte zmianą oraz warunki Umowy, w tym na wysokość lub sposób naliczania opłat.
30. Po zmianie Dostawcy na ARP, to ARP jest wyłącznie odpowiedzialny wobec Abonenta za świadczenie Roamingu Regulowanego w pakiecie albo LBO (w zależności od rodzaju usług, które ARP świadczy Abonentowi), w tym za dostępność tych usług i wszelkie rozliczenia ich dotyczące, a także za rozpatrzenie reklamacji Abonenta związanych z tymi usługami.
31. Po zmianie Dostawcy na ARP Polkomtel Sp. z o.o. przestaje być odpowiedzialny - w odniesieniu do Roamingu Regulowanego objętego zmianą - za realizację wobec Abonenta obowiązków wynikających z przepisów prawa, którym podlega Dostawca Roamingu Regulowanego, w tym obowiązków określonych w Rozporządzeniu. Informacji związanych z cenami Roamingu Regulowanego po zmianie Dostawcy Roamingu Regulowanego udziela wyłącznie ARP.
32. Po zmianie na ARP usługi Roamingu Regulowanego świadczone przez ARP nie będą uwzględniane w zestawieniach połączeń realizowanych na podstawie Umowy (podstawowy i szczegółowy wykaz wykonanych usług) i w rachunkach telefonicznych Abonenta.
33. Po zmianie Dostawcy na ARP Polkomtel Sp. z o.o. nadal umożliwia Abonentowi korzystanie z dotychczasowych usług poczty głosowej.

34. W przypadku, gdy:

- a. Umowa ulegnie rozwiązaniu (zarówno w wariantcie z przeniesieniem numeru telefonicznego do nowego krajowego dostawcy usług telekomunikacyjnych, jak i w wariantcie bez przeniesienia numeru telefonicznego) albo
- b. podmiot, który zawarł Umowę, utraci status Abonenta,

Polkomtel SP. z o.o. poinformuje ARP świadczącego usługę Roamingu Regulowanego w pakiecie o wystąpieniu takiej okoliczności. W powyższych przypadkach usługi ARP, z którymi Abonent zawarł umowę, mogą być niedostępne, zaś Polkomtel Sp. z o.o. nie odpowiada za dostępność tych usług.

35. W przypadku zmiany operatora krajowego nowy operator krajowy nie jest zobowiązany do obsługi usług roamingu świadczonych przez konkretnego alternatywnego dostawcę usług roamingu. W powyższym przypadku Polkomtel Sp. z o.o. nie odpowiada za dostępność usług ARP.

36. Niniejsza informacja może ulegać zmianie, w szczególności w związku z zawarciem umów z ARP o czym Polkomtel sp. z o.o. informuje na stronie www.plus.pl/ARP.