

# Usługi telekomunikacyjne Przewodnik dla obywateli Ukrainy



## Usługi telekomunikacyjne

### Przewodnik dla obywateli Ukrainy

W związku z wyjątkową sytuacją w Ukrainie przygotowaliśmy Wam krótki przewodnik z podstawowymi informacjami o usługach telekomunikacyjnych. Znajdziecie tu informacje w języku ukraińskim.

#### Roaming międzynarodowy

Ukraina nie należy do Unii Europejskiej, tym samym ukraińskich kart SIM nie dotyczy zasada Roam Like At Home (RLAH) obowiązująca w krajach Unii Europejskiej i Europejskiego Obszaru Gospodarczego (UE/EOG). Usługi są rozliczane w roamingu międzynarodowym, czyli usłudze świadczonej na terenie innego kraju.

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

Jeśli korzystasz z telefonu z ukraińską kartą SIM przebywając w Polsce i np. wykonujesz połączenie na Ukrainę lub korzystasz z transmisji danych, to korzystasz z roamingu międzynarodowego.

#### Co zrobić aby korzystać 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.

#### Uwaga!

1. Dostawcy usług w Polsce znieśli niektóre opłaty roamingowe. Oferty i udogodnienia operatorów dla obywateli Ukrainy różnią się między sobą. Szczegóły sprawdź na stronach dostawców, którzy przygotowali informacje w języku ukraińskim:
  - [Play wspiera obywateli Ukrainy/Play підтримує громадян України | Biuro prasowe PLAY](#)
  - [Спеціальна пропозиція для українських клієнтів - Specjalna oferta dla Klientów Ukraińskich | Plus](#)
  - <https://firma.t-mobile.pl/dla-mediow/aktualnosci/informacja-prasowa/2022/02/t-mobile-udostepnia-darmowe-polaczenia-miedzynarodowe-do-ukrainy.html>
  - <https://www.orange.pl/lp/ukraine>
  - [UPC dla Ukrainy: internet, ukraińska telewizja, darmowe minuty](#)

Dostawcy oferują m.in. pakiety darmowych minut do największych ukraińskich operatorów, obniżone ceny połączeń na Ukrainę i pakiety GB.

- Pakiety mogą wymagać aktywacji, np. za pomocą kodu.
  - Mogą być płatne. Sprawdź na stronie operatora jak je włączyć i wyłączyć, do kiedy obowiązuje pakiet, czy jest automatycznie przedłużany, co się dzieje gdy cały pakiet wykorzystasz.
  - Sprawdź warunki korzystania z usług. Zwróć uwagę na dodatkowe opłaty i zobowiązania, które mogą wpłynąć na koszty. Przykład: wymóg logowania w aplikacji.
  - Uważaj na płatne usługi dodatkowe, które możesz np. włączyć klikając w reklamę. Czytaj komunikaty. Skontaktuj się z operatorem by zablokować możliwość aktywacji dodatkowo płatnych usług.
2. Operatorzy m.in. w swoich salonach udostępniają tzw. startery dla osób z Ukrainy, które przekroczyły granicę. Sprawdź czy Ci taki starter przysługuje. Warunki świadczenia usług w ramach oferty pre-paid różnią się u dostawców.
  3. Dostawcy usług mobilnych uruchomili infolinię z obsługą w języku ukraińskim. Konsultanci odpowiedzą Ci z jakich ofert i na jakich zasadach możesz skorzystać. Pamiętaj, że to Ty musisz wybrać ofertę dostosowaną do swoich potrzeb.  
Koszt połączenia z infolinią znajdziesz na stronie operatora lub w udostępnionym cenniku. Może go nie obejmować pakiet minut, z którego korzystasz.

## Aktywacja usług telekomunikacyjnych na kartę

Aby skorzystać z usług pre-paid (na kartę), 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.

Kupując kartę SIM (np. w kiosku lub w salonie operatora) nie musisz okazywać dowodu tożsamości. Karta SIM będzie jednak nieaktywna do czasu jej rejestracji i zweryfikowania przez operatora danych podanych w formularzu rejestracyjnym.

## Połączenia międzynarodowe

Jeśli jesteś w Polsce i z polskiego numeru dzwonisz na Ukrainę, to wykonujesz połączenie międzynarodowe. Stawki za połączenia międzynarodowe znajdziesz w cenniku danego operatora.

Na połączenia międzynarodowe dostawcy również przygotowali dodatkowe oferty.

## Umowy długoterminowe

Jeśli planujesz długi lub stały pobyt w Polsce rozważ zawarcie umowy na abonament.

### Uwaga!

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

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może zostać zawarta w formie pisemnej, elektronicznej, dokumentowej, poprzez czynności faktyczne.

### Pamiętaj!

Rozwiązanie umowy przed upływem okresu jej obowiązywania może się wiązać z naliczeniem przez operatora kary pieniężnej.

## Masz prawo do:

1. odstąpienia w ciągu 14 dni od umowy zawartej „na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa”, czyli jeśli np. kurier przywiezie Ci umowę do domu. Nie możesz odstąpić od umowy, którą podpiszesz w salonie (sklepie) operatora.
2. uchylecia się od skutków umowy, gdy zawarłeś ją wprowadzony w błąd przez przedsiębiorcę,
3. reklamacji w przypadku nieprawidłowego świadczenia usług czy rozliczenia faktury. Operator powinien rozpatrzyć reklamację w ciągu 30 dni.
4. skorzystania z udogodnień dla osób ze szczególnymi potrzebami, np.:
  - tego, aby móc wjechać do salonu/punktu wózkiem,
  - tłumacza w Polskim Języku Migowym (PJM),
  - otrzymania umów, faktur i informacji w dostępnym formacie,
  - otrzymania dokumentów e-mailem w formie tekstowej,
  - kupna urządzenia, które będzie dostosowane do Twoich potrzeb,
  - poproszenia obsługi 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.