

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

§ 1 Definicje

1. **Adapter** – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do Sieci lub innych sieci telekomunikacyjnych i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
2. **Aktywacja Pakietu** – aktywując Pakiet OTVARTA udostępnia Użytkownikowi Pakiet w aplikacji OTVARTA lub na Portalu OTVARTA 24/7 i umożliwia zarządzanie terminem Uruchomienia Pakietu przez Użytkownika;
3. **Aplikacja OTVARTA 24/7** – oprogramowanie udostępniane przez OTVARTA umożliwiające zarządzanie i monitorowane Usług przez Użytkownika;
4. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna w strukturze OTVARTA, której zadaniem jest umożliwienie Użytkownikowi lub osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy kontaktu z OTVARTA, a także udzielanie pomocy we właściwej realizacji Umowy oraz odpowiedzialna za obsługę Użytkownika (w tym rozpatrywanie reklamacji oraz obsługę serwisową). Aktualny adres, godziny pracy i numer telefonu BOK znajdują się na stronie www.otvarta.pl;
5. **Dane Lokalizacyjne** – dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;
6. **Dane Transmisyjne** – dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym również Dane Lokalizacyjne;
7. **Dzień roboczy** – dni od poniedziałku do soboty, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
8. **e-Sklep** – serwis internetowy umożliwiający składanie Zamówień, dostępny pod adresem www.otvarta.pl;
9. **Karta SIM** – karta z mikroprocesorem udostępniana Użytkownikowi, umożliwiająca za pomocą Urządzenia Telekomunikacyjnego dostęp do Usług świadczonych przez OTVARTA, której przypisano: Kod PIN oraz Kod PUK, a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe);
10. **Karta eSIM** – cyfrowa wersja Karty SIM udostępniana Użytkownikowi, pobierana przez Internet i zapisywana na urządzeniu obsługującym technologię eSIM. Po pobraniu Karty eSIM możliwe jest korzystanie z Usług zgodnie z Umową. Do pobrania i aktywowania Karty eSIM wymagane jest Urządzenie telekomunikacyjne zgodne z eSIM oraz dostęp do Internetu;
11. **Kod aktywacyjny Karty eSIM** – tekstowy kod, którego użycie umożliwia pobranie i zapisanie Karty eSIM w Urządzeniu Telekomunikacyjnym Użytkownika;
12. **Kod PIN** (osobisty numer identyfikacyjny) – indywidualny kod cyfrowy stosowany do zabezpieczenia dostępu do Karty SIM lub eSIM;
13. **Kod PUK** (osobisty numer odblokowujący) – indywidualny kod cyfrowy znoszący blokadę Kodu PIN;
14. **Kod QR** – Kod aktywacyjny Karty eSIM w formie graficznej, którego zeskanowanie umożliwia pobranie i zapisanie Karty eSIM w Urządzeniu Telekomunikacyjnym Użytkownika;
15. **Konsument** – osoba fizyczna będąca stroną Umowy lub ubiegająca się o jej zawarcie, w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
16. **Konto Użytkownika** – element systemu księgowo-rozliczeniowego koniecznego do prawidłowego rozliczania świadczonych Użytkownikowi Usług. Konto Użytkownika może być prowadzone dla większej liczby Umów lub Użytkownik może mieć kilka Kont Użytkownika, każde do poszczególnej Umowy. Jest to zależne od decyzji Użytkownika i wyrażenia zgody przez OTVARTA;
17. **Numer telefonu** – przyznany Użytkownikowi i przyporządkowany do Karty SIM lub Karty eSIM; Numer telefonu jest niezbędny do świadczenia Usługi z przyczyn technicznych, jednak Użytkownik nie musi się nim posługiwać ani podawać na żadnym etapie wykonania Umowy;
18. **Oferta** – oferta Usług dostępna w wariantach wskazanych w Regulaminie lub Regulaminie promocji;
19. **Opłata** – należność pobierana od Użytkownika z góry za Aktywację Pakietów i pozostałe opłaty określone w niniejszym Regulaminie lub Regulaminie Promocji, jeśli mają zastosowanie;
20. **Operator Współpracujący** – Polkomtel Sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa UKE pod numerem 3, który jest właścicielem Sieci, na której OTVARTA świadczy Usługi;
21. **Operator Roamingowy** – operator sieci telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Polski, z którym Operator Współpracujący podpisał umowę roamingową;
22. **OTVARTA (Operator)** – OTVARTA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (93-569) przy ul. Inżynierskiej 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi XX Wydział KRS pod nr 0000194197, podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne na podstawie niniejszego Regulaminu oraz innych dokumentów;
23. **Pakiety** – wskazany w niniejszym Regulaminie wariant Usługi, określony cechami takimi jak limit transferu danych Pakietu liczony w GB, ważność Pakietu liczona w dniach, oraz cena Pakietu;
24. **Podsumowanie Warunków Umowy** – dokument doręczany Użytkownikowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku, zawierający podsumowanie najważniejszych warunków świadczenia Usługi; Podsumowanie Warunków Umowy stanowi integralną część Umowy;

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

25. **Portal OTVARTA 24/7** – dostępny na stronie www.otvarta.pl portal umożliwiający kontrolę i monitorowanie Usług przez Użytkownika. Szczegółowe zasady działania Portalu OTVARTA 24/7 określa Regulamin Portalu OTVARTA 24/7;
26. **Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu (Regulamin)** – niniejszy dokument, określający warunki świadczenia Usług i stanowiący integralną część Umowy o świadczenie Usług;
27. **Regulamin Promocji** – dokument zawierający szczególne warunki świadczenia Usług inne niż określone w Regulaminie;
28. **Rejestracja** – proces przekazania Operatorowi danych identyfikacyjnych Użytkownika i weryfikacji tożsamości Użytkownika przez OTVARTA w oparciu o te dane;
29. **Roaming** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu Użytkownikowi możliwości korzystania z sieci Operatorów Roamingowych;
30. **Sieć** – ruchoma publiczna sieć telekomunikacyjna, na której świadczy Usługi OTVARTA na terenie Polski, której właścicielem jest Operator Współpracujący;
31. **Sieć Roamingowa** – sieci Operatorów Roamingowych;
32. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne niezależne od OTVARTA i Użytkownika, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec, np. wojny, akty terroru, katastrofy naturalne, wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
33. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług zawarta między OTVARTA a Użytkownikiem poprzez dokonanie czynności faktycznych (złożenie Zamówienia, wniesienie Opłaty i Rejestrację), której warunki określone są w Podsumowaniu Warunków Umowy, niniejszym Regulaminie, oraz Regulaminie Promocji, o ile ma zastosowanie. Za chwilę zawarcia Umowy przyjmuje się moment otrzymania płatności za Pakiet przez OTVARTA, po uprzednim złożeniu Zamówienia przez Użytkownika i jego Rejestracji;
34. **Uruchomienie Pakietu** – rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania z Pakietu; Użytkownik samodzielnie decyduje o dacie uruchomienia Pakietu w Aplikacji OTVARTA lub na Portalu OTVARTA 24/7; od chwili Uruchomienia Pakietu liczona jest ważność Pakietu;
35. **Uruchomienie Usługi** – aktywacja karty SIM lub Karty eSIM skutkująca włączeniem do Sieci lub Sieci Roamingowej; Uruchomienie Usługi następuje po opłaceniu przez Użytkownika Opłaty i dokonaniu Rejestracji i nie jest tożsame z Uruchomieniem Pakietu;
36. **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;
37. **Urządzenie Telekomunikacyjne** – urządzenie elektryczne lub elektroniczne posiadające świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydane przez uprawniony organ, przeznaczone po zainstalowaniu Karty SIM, Karty eSIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z Usług. W szczególności są to: telefony komórkowe, modemy, tablety i inne;
38. **Usługi** – usługi przedpłacone Pakietów internetu w Roamingu, będące usługami telekomunikacyjnymi w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej, świadczone Użytkownikowi przez OTVARTA;
39. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z OTVARTA Umowę o świadczenie usług przedpłaconych i pozostaje stroną tej Umowy;
40. **Zamówienie** – oświadczenie Użytkownika, wyrażające chęć skorzystania z Pakietu, rozpoczynające proces zmierzający do zawarcia Umowy lub w przypadku, gdy umowa jest już zawarta do Aktywacji nowego Pakietu;

§ 2 Postanowienia ogólne

1. OTVARTA oświadcza, że jest wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej i jest uprawniona do świadczenia Usług telekomunikacyjnych.
2. Prezentowane w Regulaminie ceny zawierają podatek od towarów i usług (VAT) i wyrażone są w złotych polskich.
3. Świadczenie Usług przez OTVARTA na rzecz Użytkownika odbywa się na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie i Podsumowaniu Warunków Umowy, a także Regulaminie promocji, jeśli ma zastosowanie.
4. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez OTVARTA. OTVARTA może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.

§ 3 Zawarcie Umowy, Usługa

1. Stroną Umowy może być jeden Użytkownik.
2. W ramach Usług dostępne są dla Użytkownika wyłącznie usługi internetu w Roamingu. Nie są świadczone inne usługi, w szczególności takie jak: usługi internetu na terenie Polski, połączenia głosowe wychodzące i przychodzące, SMS wychodzące i MMS przychodzące i wychodzące.
3. Rodzaje, ceny i zasady korzystania z Pakietów określa § 13 Regulaminu.
4. Proces zawarcia Umowy i świadczenia Usług przebiega następująco:
 - a) w celu zawarcia Umowy Użytkownik składa Zamówienie;
 - b) Użytkownik proszony jest o dokonanie Rejestracji, tj. podanie danych osobowych wymaganych przepisami prawa, niezbędnych do weryfikacji tożsamości Użytkownika przez OTVARTA, wymaganej przepisami prawa dla rozpoczęcia świadczenia Usług;

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

- c) Użytkownik wnosi Opłatę; z chwilą otrzymania Opłaty przez OTVARTA zawarta zostaje Umowa o świadczenie Usługi;
- d) po otrzymaniu Opłaty OTVARTA udostępnia Użytkownikowi Kartę SIM lub Kartę eSIM; i Uruchamia Usługę, tj. aktywuje Kartę SIM lub Kartę eSIM włączając ją do Sieci lub Sieci Roamingowej; Uruchomienie Usługi jest konieczne dla Aktywacji Pakietu i jego Uruchomienia;
- e) po aktywacji Karty SIM lub Karty eSIM OTVARTA dokonuje Aktywacji Pakietu – tj. udostępnia Pakiet Użytkownikowi w Aplikacji OTVARTA lub na Portalu OTVARTA 24/7; z tą chwilą Użytkownik może samodzielnie Uruchomić Pakiet w dowolnym, wybranym przez siebie momencie; nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia Aktywacji Pakietu; od chwili Uruchomienia Pakietu liczy się wyrażony w dniach czas ważności Pakietu;
- f) Użytkownik uruchamia Pakiet i korzysta z niego przez okres ważności Pakietu, lub do wyczerpania limitu danych dostępnych w Pakiecie, w zależności które z tych zdarzeń nastąpi jako pierwsze.

5. W ramach Rejestracji Użytkownik podaje dane:

- a) W przypadku Użytkownika będącego Konsumentem: imię i nazwisko oraz numer PESEL, a w przypadku obywatela państwa trzeciego niebędącego obywatelem UE lub Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- b) W przypadku Użytkownika niebędącego Konsumentem (firmy): nazwę (firmę) podmiotu, numer NIP lub REGON bądź numer w KRS lub CEIDG, a także imię, nazwisko i numer PESEL osoby upoważnionej do reprezentowania tego podmiotu.

W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do prawdziwości danych przekazanych w procesie Rejestracji, Operator zastrzega sobie prawo do uzależnienia zawarcia Umowy od przedstawienia dodatkowych dokumentów potwierdzających tożsamość.

OTVARTA wyjaśnia, że obsługa techniczna procesu weryfikacji tożsamości klientów Wnioskodawcy z wykorzystaniem aplikacji mObywatel, odbywa się za pośrednictwem Integratora Technicznego – to jest ADESCOM Polska spółka z o.o. na mocy zawartej z Wnioskodawcą umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

6. W trakcie trwania Umowy Użytkownik może aktywować kolejny Pakiet za pośrednictwem Aplikacji OTVARTA oraz Portalu OTVARTA 24/7. W tym celu Użytkownik składa Zamówienie i uiszcza Opłatę, zaś OTVARTA po otrzymaniu opłaty dokonuje Aktywacji Pakietu. Warunki Aktywacji Pakietów opisane są szczegółowo w § 13 Regulaminu.

7. Aby skorzystać z Pakietu konieczne jest:

- a) poprawne skonfigurowanie Urządzenia Telekomunikacyjnego do transmisji danych w Roamingu;
- b) połączenie się z Siecią Roamingową Operatora Roamingowego w miejscu, gdzie zasięg tej Sieci umożliwia poprawne działanie Usług. Lista operatorów zagranicznych współpracujących z OTVARTA dostępna jest na stronie www.otvarta.pl.

§ 4 Tryb i warunki dokonywania zmiany Umowy, czas trwania i rozwiązanie Umowy

1. OTVARTA może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy (w tym Regulaminu i Podsumowania Warunków Umowy) w przypadku, gdy:

- a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - i. ze zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub
 - ii. decyzji Prezesa UKE;
- b) proponowane zmiany:
 - i. są wyłącznie na korzyść Użytkownika, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi bądź
 - ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Użytkownika.

W takich przypadkach, w razie braku akceptacji zmian, Użytkownik może wypowiedzieć Umowę, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. OTVARTA publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub decyzji UKE), a także niezwłocznie doręcza Użytkownikowi na trwałym nośniku treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie do wypowiedzenia Umowy.

2. OTVARTA może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy (także zawartych w Podsumowaniu Warunków Umowy, Regulaminie), w przypadkach, o których mowa w ust. 1 powyżej na zasadach tam wskazanych, a także – za wyjątkiem zmiany warunków Umowy w zakresie Pakietu, który został już aktywowany – w następujących przypadkach:

- a) wydania decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE, prawomocnego orzeczenia sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających OTVARTA do dokonania zmiany warunków Umowy; OTVARTA może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;
- b) jeśli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS www.stat.gov.pl), dalej „Wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość Wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość Wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będą wyższe niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. OTVARTA może zmienić opłaty do 6 miesięcy od

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

dnia ogłoszenia Wskaźnika na stronie internetowej GUS, nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Jeżeli Wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat OTVARTA może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli Wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat OTVARTA może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika OTVARTA nie skorzystała z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia OTVARTA skorzystała zobowiązana jest zdecydować o obniżeniu opłat, a procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczy będzie umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy Wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono Wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed zmianą opłat przez OTVARTA;

- c) wzrostu kosztów świadczenia Usług objętych Umową w tym:
 - i. wzrostu kosztów udostępniania OTVARTA sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług, w tym sieci roamingowych;
 - ii. wzrostu kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
 - iii. wzrostu kosztów świadczenia Usług objętych Umową w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego
 - iv. wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
 - v. wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
 - vi. wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych (w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu (w tym podstaw) ich naliczania, bezpośrednio obciążających OTVARTA w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;przy czym podwyższenie opłat będzie dotyczyło wyłącznie Usług, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie, wzrost kosztów nieprzypisanych do poszczególnych Usług, ale dotyczących łącznie wszystkich usług świadczonych przez OTVARTA będzie uwzględniany proporcjonalnie, zaś podwyżka będzie proporcjonalna do wzrostu kosztów świadczenia Usług, których dotyczy podwyżka. Nadto, jeśli OTVARTA podwyższyła opłaty o Wskaźnik, o którym mowa w podpunkcie lit b powyżej, za dany okres czasu, to w oparciu o wzrost kosztów świadczenia Usług OTVARTA może podwyższyć opłaty tylko w zakresie wzrostu danego kosztu powyżej Wskaźnika za dany okres;
- d) zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;
- e) zmiany w ofercie OTVARTA skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu), przy czym w takiej sytuacji OTVARTA zaoferuje Użytkownikowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie OTVARTA (np. inna prędkość Internetu);
- f) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci (OTVARTA może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);
- g) zmiany w warunkach umownych OTVARTA z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymania określonego Umową zakresu Usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług. Takie zmiany obejmują:
 - i. zmianę przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz OTVARTA i wiążących ją (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają OTVARTA infrastrukturę, sieci, oprogramowanie);
 - ii. zaprzestanie przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia usługi, dostarczania produktów na rzecz OTVARTA, z przyczyn niezależnych od OTVARTA (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają OTVARTA infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt);
 - iii. utratę przez OTVARTA prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń, licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;
 - iv. wprowadzenie przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez OTVARTA, w tym ich zakres i poziom;
- h) w przypadku wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które OTVARTA nie ma wpływu i których nie można było przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – OTVARTA może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak najwęższym i najmniej uciążliwym dla Użytkownika zakresie. W razie braku akceptacji tych zmian Użytkownik może wypowiedzieć umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, w terminie do dnia wejścia zmian w życie.

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

OTVARTA doręcza Użytkownikowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy zgodnie z przepisami prawa, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie;

- i) OTVARTA może wprowadzić w dokumentach zmiany o charakterze językowym, w szczególności uprościć język, skrócić postanowienia, wprowadzić objaśnienia trudnych pojęć lub regulacji. Zmiany takie nie będą w żaden sposób zmieniać dotychczasowego znaczenia postanowień.

W takich przypadkach, w razie braku akceptacji zmian, Użytkownik może wypowiedzieć Umowę, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. OTVARTA publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub decyzji UKE), a także niezwłocznie doręcza Użytkownikowi na trwałym nośniku treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie do wypowiedzenia Umowy.

3. Umowa zawarta zostaje na czas nieokreślony.
4. Prawo wypowiedzenia Umowy skutkujące jej rozwiązaniem:
 - a) Użytkownik może wypowiedzieć Umowę w każdej chwili, bez zachowania okresu wypowiedzenia, składając oświadczenie OTVARTA w BOK, a także listownie na adres: OTVARTA sp. z o.o. ul. Inżynierska 11, 93-569 Łódź, lub mailem na adres: biuro@otvarta.pl;
 - b) OTVARTA ma prawo wypowiedzieć Umowę w przypadkach, o których mowa w ust. 7 poniżej, po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego Użytkownikowi co najmniej 7 dniowego terminu do ich zaniechania.
5. Automatyczne rozwiązanie Umowy:
 - a) Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu jeśli w ciągu 30 dni od upływu ważności ostatniego uruchomionego Pakietu Użytkownik nie zleci aktywacji kolejnego Pakietu;
 - b) Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu wskutek śmierci Użytkownika w dniu powzięcia przez OTVARTA informacji o tym fakcie.
6. Rozwiązanie Umowy skutkuje dezaktywacją Karty SIM lub eSIM. Dezaktywowanej Karty SIM lub Karty eSIM nie można ponownie aktywować.
7. OTVARTA może rozwiązać Umowę lub ograniczyć świadczenie Usług w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym bez odszkodowania oraz wcześniejszego uprzedzenia w przypadku:
 - a) Podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych do Rejestracji;
 - b) Nieuprawnionego dostępu Użytkownika do Sieci OTVARTA, sieci Operatora Współpracującego oraz Operatorów Roamingowych;
 - c) rozpowszechniania treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub prawa pokrewne (np. nielegalne oprogramowanie lub pliki audiowizualne);
 - d) kierowania do Sieci lub Sieci Roamingowej ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody OTVARTA;
 - e) używania Kart SIM lub Kart eSIM z wykorzystaniem Adaptera lub Urządzenia Telekomunikacyjnego kradzonego lub bez wymaganej homologacji czy certyfikatu;
 - f) używania Adapterów bez zgody OTVARTA;
 - g) umożliwiania dostępu do Usług lub Sieci bądź Sieci Roamingowej osobom trzecim lub innym podmiotom w celu uzyskiwania korzyści majątkowych;
 - h) działania na szkodę OTVARTA lub osób trzecich;
 - i) wysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) lub wysyłania w sposób masowy treści marketingowych lub wysyłania informacji o aktualnych wydarzeniach lub prognozach wydarzeń do większej grupy odbiorców;
 - j) generowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w Sieci lub Sieci Roamingowej, to jest w szczególności ruchu, polegającego na wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
 - k) używania Karty SIM lub eSIM w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonaniu połączeń (w tym połączeń telefonicznych, SMS, MMS) do wybranych osób lub grup osób (w tym tzw. „Call Center”) lub maszynowo (tj. ruch typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do człowieka”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;
 - l) używania Karty SIM lub Karty eSIM bez zgody OTVARTA do rozwiązań telemetrycznych polegających na przesyłaniu informacji z/do systemów pomiarowych, zdalnego sterowania, alarmowych, fotopułapki, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów, a także informacji dodatkowych wysyłanych/ odbieranych przez te systemy;
 - m) korzystania z Usług w celu przeprowadzania ankiet, głosowań lub plebiscytów bez zgody OTVARTA;
 - n) dokonywania innych czynności niezgodnych z Umową, Regulaminem bądź obowiązującym prawem;
8. W przypadku naruszenia przez Użytkownika któregokolwiek ze zobowiązań, o których mowa w ustępie powyżej OTVARTA:

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

- a) zastrzega sobie możliwość zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
 - b) ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Użytkownika, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach wszystkich Umów zawartych z Użytkownikiem. W takim przypadku OTVARTA powiadomi Użytkownika niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usług oraz o przyczynach tego wstrzymania. Świadczenie Usług zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń, jeżeli wcześniej nie zostanie wypowiedziana Umowa.
9. OTVARTA po ograniczeniu świadczenia Usług powiadomi Użytkownika niezwłocznie o wstrzymaniu świadczenia Usług oraz o przyczynach tego wstrzymania. Świadczenie Usług zostanie wznowione po zaniechaniu naruszeń, jeżeli wcześniej nie zostanie wypowiedziana Umowa.
10. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził OTVARTA i innym klientom OTVARTA naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy, bądź obowiązującego prawa.

§ 5 Odpowiedzialność Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest do chronienia Karty SIM lub Karty eSIM przed kradzieżą, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób.
2. W przypadku wystąpienia któregoś ze zdarzeń opisanych w ust. 1, Użytkownik zobowiązany jest do poinformowania o tym OTVARTA. Do chwili poinformowania OTVARTA o utracie Karty SIM lub Karty eSIM, Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za opłaty wynikające z używania karty przez osoby trzecie.
3. Użytkownik zobowiązany jest dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności danych Karty SIM lub Karty eSIM oraz nie udostępniać ich osobom trzecim.
4. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty Karty SIM lub Karty eSIM lub uzyskaniu wiedzy o Kodzie PIN, Kodzie PUK, Kodzie Aktywacyjnym Karty eSIM lub Kodzie QR przez osobę trzecią, do zawiadomienia OTVARTA o tym fakcie w BOK telefonicznie lub osobiście, w celu umożliwienia OTVARTA zablokowania Karty SIM lub Karty eSIM. OTVARTA po uzyskaniu informacji od Użytkownika niezwłocznie dokona blokady Karty SIM lub Karty eSIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usług. Od momentu powiadomienia OTVARTA odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej Karty SIM lub Karty eSIM lub użycia Kodu PIN Kodu PUK, Kodu Aktywacyjnego Karty eSIM lub Kodu QR ponosi OTVARTA.
5. W sytuacji, w której Użytkownik wielokrotnie wprowadzi niepoprawny Kod PIN lub Kod PUK, OTVARTA uprawniona jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM lub Karcie eSIM, Użytkownik ponosi odpowiedzialność za zablokowanie dostępu do Usług lub danych na Karcie SIM lub Karcie eSIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Użytkownikowi przez OTVARTA.
6. Karty eSIM wykorzystywane przez OTVARTA Sp. z o.o. są zgodne ze standardem eSIM zatwierdzonym przez organizację GSMA (GSM Association). OTVARTA nie ponosi odpowiedzialności za działania lub zaniechania Urzędnika Telekomunikacyjnego lub Użytkownika, które mogą doprowadzić do niezgodności Urzędnika Telekomunikacyjnego ze standardem eSIM. W celu aktywacji i korzystania z Karty eSIM konieczne jest:
 - a) posiadanie Urzędnika Telekomunikacyjnego obsługującego Kartę eSIM zgodnie ze standardem GSMA eSIM;
 - b) pobranie i zainstalowanie Karty eSIM na Urzędzeniu Telekomunikacyjnym obsługującym eSIM;
 - c) aktywowanie Karty eSIM na Urzędzeniu Telekomunikacyjnym obsługującym eSIM.
7. Do pobrania Karty eSIM niezbędne jest połączenie Urzędnika Telekomunikacyjnego z siecią Internet (np. za pomocą innej karty SIM lub sieci Wi-Fi). Usunięcie karty eSIM z pamięci Urzędnika Telekomunikacyjnego za pomocą jego funkcjonalności lub ustawień (np. poprzez przywrócenie ustawień fabrycznych) powoduje dezaktywację Karty.

§ 6 Odpowiedzialność OTVARTA

1. Obowiązkiem OTVARTA jest świadczenie Usług, to jest Aktywacji Pakietów zamówionych i opłaconych przez Użytkownika.
2. OTVARTA zobowiązana jest do zapewnienia Użytkownikom obsługi serwisowej, na zasadach określonych w § 7.
3. OTVARTA ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w szczególności:
 - a) gdy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom jakości Usługi;
 - b) stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usług internetowych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym przez OTVARTA w Regulaminie, w przypadku gdy odnośne fakty zostały ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE;
 - c) braku reakcji OTVARTA na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa Sieci lub Usług.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez OTVARTA, w tym także w przypadku stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi, w szczególności w zakresie prędkości lub innych parametrów jakości, a parametrami deklarowanymi w Regulaminie, jeżeli rozbieżności te wynikają z okoliczności, za które OTVARTA ponosi odpowiedzialność,

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

Użytkownikowi przysługuje prawo do odszkodowania, w szczególności do zwrotu opłaty za niewykonane świadczenie. W przypadku częściowego wykonania Usługi zwrot opłaty przysługuje proporcjonalnie do zakresu niewykonanego świadczenia.

5. Zwrot opłaty za niewykonane świadczenie, o którym mowa w ust. 4, OTVARTA dokona najpóźniej w terminie 30 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, a w przypadku roszczeń dochodzonych na drodze postępowania polubownego lub przed sądem powszechnym – w terminie 30 dni od prawomocnego zakończenia sprawy.
6. OTVARTA nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek przyczyn, za które OTVARTA nie ponosi odpowiedzialności, a w szczególności:
 - a) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od OTVARTA okolicznościami, którym OTVARTA nie mogła zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, z wyjątkiem tych, przy pomocy których OTVARTA świadczy Usługi;
 - b) za formę i treści rozpowszechniane przez użytkowników w Sieci;
 - c) za utratę danych lub blokadę usług internetowych będące następstwem rozprzestrzeniania wirusa;
 - d) za następstwa udostępniania osobom trzecim Karty SIM, Karty eSIM, Kodu aktywacyjnego Karty eSIM, Kodu QR, Kodu PIN i/lub Kodu PUK;
 - e) za utratę limitu transferu danych, pozostałych do wykorzystania w wyniku kradzieży, zniszczenia, uszkodzenia, zgubienia Karty SIM, Karty eSIM lub Urządzenia Telekomunikacyjnego.
7. OTVARTA nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Urządzenia Telekomunikacyjnego Użytkownika.
8. OTVARTA zwolniona jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Urządzenia Telekomunikacyjnego Użytkownika do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Użytkownik zobowiązany jest do konfiguracji tego urządzenia we własnym zakresie.

§7 Obsługa serwisowa

1. Użytkownik może korzystać z obsługi serwisowej realizowanej przez BOK i Portal OTVARTA 24/7 w szczególności w zakresie:
 - a) udzielania informacji dotyczących Umowy, świadczonych Usług i zasad korzystania z nich;
 - b) przyjmowania i realizacji zleceń Użytkownika;
 - c) udzielania informacji na temat wystawionych rachunków oraz dokonywanych z Użytkownikiem rozliczeń;
 - d) udzielania informacji o ofercie OTVARTA, trwających promocjach, ofertach specjalnych i lojalnościowych.
2. W celu uzyskania obsługi serwisowej Użytkownik może kontaktować się z OTVARTA przez BOK telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub pisemnie. Aktualny adres i godziny pracy BOK znajdują się na stronie www.otvarta.pl.
3. OTVARTA ma prawo rejestrować treść połączeń z BOK w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika i usprawnienia obsługi Użytkownika, pod warunkiem poinformowania Użytkownika o tym fakcie, chyba że Użytkownik nie wyrazi na to zgody.
4. OTVARTA ma prawo do weryfikacji tożsamości Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z OTVARTA. Weryfikacja tożsamości Użytkownika jest dokonywana na podstawie danych Użytkownika zgodnych z danymi wskazanymi w Umowie.
5. Koszt połączenia z konsultantem może być naliczony zgodnie z cennikiem innego dostawcy, z którego usług korzysta Użytkownik.

§ 8 Reklamacje

1. Użytkownik może składać reklamacje z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy OTVARTA terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi.
2. Reklamacja może być złożona:
 - a) pisemnie – przesyłką pocztową na adres: OTVARTA Sp. z o.o., ul. Inżynierska 11, 93–569 Łódź;
 - b) telefonicznie – ustnie za pośrednictwem BOK;
 - c) w formie elektronicznej – na adres reklamacje@otvarta.pl;
 - d) pisemnie lub ustnie – do protokołu w BOK.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w siedzibie OTVARTA lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca OTVARTA i przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej złożenie, przy czym w przypadku reklamacji złożonej ustnie do protokołu wydać kopię protokołu, która stanowi potwierdzenie złożenia reklamacji.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie drogą pocztową, telefonicznie, drogą elektroniczną OTVARTA jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji (a w przypadku reklamacji złożonej pisemnie przesyłką pocztową – od dnia jej doręczenia OTVARTA) do potwierdzenia jej złożenia.

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

5. W potwierdzeniu złożenia reklamacji OTVARTA wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres oraz numer telefonu OTVARTA i przekazuje potwierdzenie złożenia reklamacji Użytkownikowi na trwałym nośniku.
6. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się: dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w BOK, dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na adres reklamacje@otvarta.pl lub dzień wpływu do OTVARTA listu zawierającego reklamację.
7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia, w którym zakończyła się przerwa/zawieszenie/ograniczenie w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia, o czym OTVARTA niezwłocznie powiadamia Użytkownika.
8. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) datę złożenia Zamówienia na zawarcie Umowy – w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy OTVARTA wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
9. W przypadku, gdy reklamacja nie zawiera elementu lub elementów określonych w ust. 8, OTVARTA, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wzywa Użytkownika do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania, wskazując elementy wymagające uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Wezwanie do uzupełnienia braków przekazywane jest Użytkownikowi w sposób wskazany w ust. 16 poniżej. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej złożenia.
10. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania nieobjętych reklamacją opłat za korzystanie z Usług.
11. OTVARTA, przy rozpatrywaniu reklamacji, zobowiązana jest przeanalizować wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu OTVARTA;
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne OTVARTA;
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.
12. OTVARTA w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez OTVARTA odpowiedzi o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę i dane kontaktowe Operatora;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu który to termin nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.
14. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że OTVARTA uznała żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.
15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne lub prawne.

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

16. OTVARTA przekazuje Użytkownikowi odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. Jeśli Użytkownik nie wskazał w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, OTVARTA przekazuje ją Użytkownikowi w sposób wskazany w Umowie, lub w sposób wskazany przez Użytkownika w trakcie trwania Umowy, lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
17. Jeżeli przekazana przez OTVARTA odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, OTVARTA, na żądanie Użytkownika, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez Użytkownika w tym żądaniu.
18. W przypadku uwzględnienia reklamacji OTVARTA zwraca uiszczoną przez Użytkownika opłatę za szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych.
19. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Użytkownik ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przez sąd powszechny lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument dochodzić roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
20. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE na wniosek Użytkownika będącego konsumentem złożony w postaci papierowej lub elektronicznej, lub z urzędu – gdy wymaga tego interes konsumenta. Wniosek o wszczęcie postępowania zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wniosek o przedstawienie przez Prezesa UKE stronom propozycji rozwiązania sporu, oraz podpis wnioskodawcy. Do wniosku dołącza się uzasadnienie żądania oraz kopie posiadanych dokumentów potwierdzających informacje przedstawione we wniosku.

§ 9 Jakość usług

1. Rodzaje Usług świadczonych przez OTVARTA określa niniejszy Regulamin i Regulaminy Promocji, o ile mają zastosowanie.
2. OTVARTA świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu zgodnie z europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU), bez gwarancji minimalnych parametrów, co jest bezpośrednim skutkiem stosowania rozwiązań technicznych wykorzystujących ruchome technologie sieciowe. OTVARTA oraz Operator Współpracujący dokładają wszelkich starań, aby jakość świadczonych Usług była jak najwyższa.
3. OTVARTA umożliwia Użytkownikowi korzystanie z Sieci Roamingowych. Lista Operatorów Roamingowych i krajów, w których działają, jest dostępna w BOK, na stronie www.otvarta.pl.
4. Podczas korzystania z Usług Sieciach Roamingowych zasady dotyczące bezpieczeństwa i przetwarzania danych Użytkownika, mogą być inne niż stosowane przez OTVARTA.
5. Podczas korzystania z Usług w Sieciach Roamingowych jakość świadczonych Usług i prędkość transmisji danych mogą być inne niż w Sieci
6. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dotyczące wpływu parametrów Usługi na nią, czynników, od których zależy realna prędkość, oraz jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa niniejszy Regulamin.
7. Na jakość Usług oddziałują czynniki wpływające na propagację fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne czy atmosferyczne.
8. Zasięg usług transmisji danych wewnątrz budynków zależy od struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
9. Jednoczesne korzystanie przez Użytkownika na tym samym Urządzeniu Telekomunikacyjnym z Usługi oraz z oferowanych przez OTVARTA innych usług niewchodzących w zakres Usługi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług (tzw. usług specjalistycznych), może spowodować ograniczenie prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Użytkownika. Wyjaśnienie, w jaki sposób taka usługa niebędąca usługą dostępu do Internetu, z której korzysta Użytkownik, mogłaby w praktyce wpłynąć na świadczone na jego rzecz Usługi, zawiera regulamin takiej usługi.
10. Szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu dla poszczególnych technologii sieciowych aktualne na dzień 12.06.2026 wynoszą:
 - a) technologia 2G/GSM–GPRS – wysyłanie danych 20 kb/s – pobieranie danych 80 kb/s;
 - b) technologia 2G/GSM–EDGE – wysyłanie danych 58,4 kb/s – pobieranie danych 233,6 kb/s;
 - c) technologia 3G/UMTS – wysyłanie danych 384 kb/s – pobieranie danych 384 kb/s;
 - d) technologia 3G/UMTS–HSPA – wysyłanie danych 5,4 Mb/s – pobieranie danych 42 Mb/s;
 - e) technologia 4G/LTE – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 150 Mb/s;
 - f) technologia 4G/LTE–Advanced – wysyłanie danych 50 Mb/s – pobieranie danych 300 Mb/s;
 - g) technologia 5G – wysyłanie danych 60 Mb/s – pobieranie danych – 1 Gb/s.

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

11. Podane w ust. 10 prędkości transmisji danych są szacunkowymi wartościami maksymalnymi. Rzeczywista osiągalna prędkość pobierania i wysyłania danych zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Urządzenia Telekomunikacyjnego, jego kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji i programów (takich jak zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolują dane wpływające na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji), wykorzystywanej technologii sieciowej (w tym od konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści), siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienność materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników Sieci obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM.
12. Dla Urządzeń Telekomunikacyjnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca:
 - a) 100 kb/s pasma w kierunku pobierania danych — zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
 - b) 2 Mb/s pasma w kierunku pobierania danych — pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
 - c) 8 Mb/s pasma w kierunku pobierania danych — pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).
13. W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Urządzeniach Telekomunikacyjnych wskazane w ust. 12 wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Urządzeń Telekomunikacyjnych i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo odtwarzanie plików wideo w wysokiej jakości (HD) na 3 Urządzeniach Telekomunikacyjnych będzie wymagać 24 Mb/s wolnego pasma w kierunku pobierania danych.
14. Podane w ust. 12 dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
15. W przypadku, gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w usługach internetowych w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych, może dojść do przeciążenia łącza. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości usług, 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 w Sieci wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. Jitter). Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
 - a) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez Urządzenia Telekomunikacyjne lub aplikacje podłączone do Sieci;
 - b) wyłączenie na Urządzeniach Telekomunikacyjnych aplikacji potrafiących skonsumentować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer;
 - c) zmianę lokalizacji Urządzenia Telekomunikacyjnego i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby 3G/UMTS-HSPA, 4G/LTE, 4G/LTE Advanced/5G.
16. W przekazach marketingowych dotyczących Usług, OTVARTA może określać prędkość w zakresie pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu (prędkość deklarowana). W praktyce mogą występować odstępstwa od prędkości deklarowanej. Znaczne odstępstwa wpływają na jakość korzystania z internetu, w tym mogą zmniejszyć prędkość przesyłania danych lub utrudnić korzystanie z niektórych treści, aplikacji lub usług dostępnych w internecie.

§ 10 Neutralność Sieci, środki zarządzania ruchem, zagrożenia związane ze świadczoną usługą, zmiana dostawcy Usług

1. W ramach usług internetowych OTVARTA i Operator Współpracujący zapewniają Użytkownikowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia Telekomunikacyjnego, niezależnie od lokalizacji Użytkownika lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. OTVARTA i Operator Współpracujący traktują wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane Urządzenia Telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
3. OTVARTA i Operator Współpracujący stosują środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług w zakresie określonych kategorii

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

ruchu, OTVARTA i Operator Współpracujący mogą stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu Użytkownika, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usług (np. dotyczące opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów sieci.

4. OTVARTA i Operator Współpracujący mogą stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m. in.: blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacje lub usługi, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:
 - a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami;
 - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Urzędów Telekomunikacyjnych Użytkowników (np. poprzez zapobieganie cyberatakami przeprowadzanym poprzez rozpowszechnianie złośliwego oprogramowania lub kradzież tożsamości Użytkowników dokonywaną przy użyciu programów szpiegujących);
 - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. OTVARTA i Operator Współpracujący mogą podjąć uzasadnione i proporcjonalne środki służące zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym:
 - a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu Sieci, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
6. Stosowane przez OTVARTA i Operatora Współpracującego odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Użytkowników, ani ochronę danych osobowych.
7. OTVARTA i Operator Współpracujący na bieżąco monitorują poziom nasycenia łącza i pomiar ruchu w Sieci. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci. Jeśli dokonywany pomiar wykaże stałą tendencję wskazującą na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania pojemności łącza, OTVARTA i Operator Współpracujący uruchamiają procedury organizacji ruchu w Sieci, mające na celu zapobieżenie osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W ramach tych procedur OTVARTA i Operator Współpracujący mogą zmienić sposoby funkcjonowania elementów Sieci (np. stacji bazowych), dokonać modyfikacji sposobu komunikacji między poszczególnymi elementami Sieci lub modyfikacji sposobu rozprowadzania ruchu telekomunikacyjnego w ramach poszczególnych elementów Sieci. Stosowane procedury pozostają bez negatywnego wpływu na jakość Usług świadczonych w Sieci.
8. OTVARTA udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.otvarta.pl poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
9. OTVARTA i Operator Współpracujący prowadzi systematyczne szacowanie ryzyka wystąpienia naruszenia bezpieczeństwa i zarządzania tym ryzykiem w celu jego minimalizacji oraz odpowiedniej reakcji na podatność na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, Zagrożenie bezpieczeństwa lub wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa. OTVARTA podejmuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa Sieci i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka.
10. W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa, zagrożenia bezpieczeństwa lub wykrycia podatności na wystąpienie naruszenia bezpieczeństwa, OTVARTA i Operator współpracujący może podjąć w szczególności następujące działania:
 - a) ogłoszenie na stronie www.otvarta.pl, lub przekazanie bezpośrednio Użytkownikowi, odpowiedniej informacji, w zależności od rodzaju naruszenia bezpieczeństwa, zagrożenia bezpieczeństwa lub luki;
 - b) techniczne i organizacyjne czynności mające na celu ograniczenie i usunięcie naruszenia bezpieczeństwa, zagrożenia bezpieczeństwa lub luki oraz minimalizację lub usunięcie ich skutków;
 - c) w przypadku gdy naruszenie bezpieczeństwa jest związane z użyciem Usług przez Użytkownika, zablokowanie lub ograniczenie Usługi, w tym zablokowanie komunikatu elektronicznego, proporcjonalne i adekwatne, do czasu ustania przyczyn naruszenia bezpieczeństwa lub wpływu przyczyn naruszenia bezpieczeństwa na Usługę lub Sieć Operatora Współpracującego;
 - d) przekazanie Użytkownikowi informacji o działaniach, które Użytkownik może lub powinien podjąć w celu usunięcia naruszenia bezpieczeństwa;
 - e) wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń ograniczających możliwość wystąpienia w przyszłości stwierdzonego naruszenia bezpieczeństwa;
 - f) poinformowanie właściwego organu państwa o naruszeniu bezpieczeństwa;

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

- g) realizacja obowiązków nałożonych na OTVARTA przez właściwe organy państwa.
11. OTVARTA zwraca uwagę, iż niektóre Urządzenia Telekomunikacyjne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
- a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się Urządzenia Telekomunikacyjnego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych;
 - b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie;
 - c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych Urządzeń Telekomunikacyjnych dane osobowe Użytkownika;
 - d) powodować przysyłanie do Użytkownika informacji handlowych drogą elektroniczną;
 - e) przekazywać do osób trzecich zgody Użytkowników na przetwarzanie danych osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej, jest producent takiego Urządzenia Telekomunikacyjnego. OTVARTA zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią instrukcji obsługi nabywanego Urządzenia Telekomunikacyjnego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów Urządzeń Telekomunikacyjnych.

12. OTVARTA informuje również, że Urządzenia Telekomunikacyjne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak iOS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Może to skutkować wykorzystaniem na ten cel danych dostępnych w Pakiecie.
13. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług, zagrożenia takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Użytkownikowi OTVARTA niezwłocznie zastosuje środki organizacyjne i techniczne mające na celu wyeliminowanie lub zminimalizowanie zagrożenia, w tym zablokuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, przerwie lub ograniczy świadczenie usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług. W miarę możliwości OTVARTA powiadomi Użytkownika o stwierdzonym zagrożeniu dla bezpieczeństwa Sieci i Usług i pouczy o możliwych do zastosowania przez Użytkownika środkach bezpieczeństwa.
14. Użytkownik ma prawo do zmiany dostawcy Usługi składając odpowiedni wniosek u nowego dostawcy. Wiąże się to z wypowiedzeniem Umowy z OTVARTA. Jeśli nie dojdzie do zmiany dostawcy Usługi, a Użytkownik nie zdecyduje inaczej – wypowiedzenie Umowy będzie bezskuteczne. W przypadku gdy OTVARTA jest nowym dostawcą, do którego Użytkownik przenosi Usługi, jeśli nie dojdzie do skutecznego przeniesienia Usług OTVARTA uzna, że do przeniesienia Usług nie doszło. W przypadku gdy OTVARTA jest nowym dostawcą usług jest zobowiązana do wypłacenia jednorazowego odszkodowania za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w zmianie dostawcy Usługi w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych liczonej według rachunków za Usługę z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych. Nie dotyczy to przypadku, gdy przyczyną braku przeniesienia jest system informatyczny, którym zarządza Prezes UKE.

§11 Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

1. OTVARTA zapewnia następujące udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:
- a) zapewnienie obsługi osób z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z poziomu strony internetowej OTVARTA, z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - b) doręczenie, na wniosek osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku, na trwałym nośniku, dokumentów Umowy, faktury i podstawowego wykazu wykonanych Usług na wskazany we wniosku adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla wnioskodawcy, albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez wnioskodawcę.
2. Aktualne informacje o udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami dostępne są na stronie internetowej OTVARTA, oraz telefoniczne w BOK.
3. Usługi spełniają wymagania dostępności w rozumieniu ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze poprzez:
- a) zapewnienie, że urządzenia udostępniane Użytkownikowi na potrzeby świadczenia Usług spełniają wymagania dostępności;
 - b) udzielanie Użytkownikowi informacji o usługach w sposób wskazany w ust. 1 lit a i b powyżej;
 - c) zapewnienie postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności strony internetowej OTVARTA.

§ 12 Przetwarzanie danych osobowych, transmisyjnych i lokalizacyjnych

1. Administratorem danych osobowych jest OTVARTA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi (93–569), przy ul. Inżynierskiej 11, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi–Śródmieścia w Łodzi XX Wydział KRS pod nr

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

0000194197. OTVARTA oświadcza, że powołał Inspektora Ochrony Danych, kontakt z nim możliwy jest pod adresem e-mail: daneosobowe@otvarta.pl oraz pod adresem OTVARTA z dopiskiem „Ochrona danych”.
2. Dane Użytkownika przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych oraz rozliczenia świadczonych Usług. Dane Użytkownika przetwarzane są też na podstawie udzielonych przez Użytkownika zgód na ich przetwarzanie, dla celów wskazanych w oświadczeniach o udzieleniu zgody.
 3. Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej OTVARTA przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL, jeżeli Użytkownik 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, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec OTVARTA wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Użytkownika mogą być przetwarzane za zgodą Użytkownika, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.
 4. Dane osobowe przekazywane są przez Użytkownika dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.
 5. Użytkownik ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania, jeśli są nieprawidłowe.
 6. Użytkownik ma prawo żądania od OTVARTA niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli: (1) nie są już niezbędne do wykonania Umowy, (2) Użytkownik cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy, (3) Użytkownik wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania, (4) przetwarzanie danych osobowych Użytkownika było niezgodne z prawem.
 7. Użytkownik ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych, gdy przetwarzanie to wykonywane jest do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez OTVARTA – w tym marketingu bezpośredniego. Z chwilą wniesienia sprzeciwu OTVARTA zaprzestanie przetwarzania danych w tym celu.
 8. Użytkownik może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych: (1) gdy kwestionuje prawidłowość danych – na czas pozwalający OTVARTA sprawdzić ich prawidłowość, (2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, (3) dane nie są już potrzebne do celów przetwarzania, ale potrzebne są Użytkownikowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony jego roszczeń, (4) wniósł sprzeciw wobec przetwarzania.
 9. Użytkownik ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jego dotyczące, które przekazał OTVARTA i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony OTVARTA. Użytkownik ma także prawo żądać, by OTVARTA przesała te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
 10. Dane Użytkownika przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania innych zadań przewidzianych w obowiązujących przepisach lub (3) na podstawie zgody Użytkownika.
 11. W przypadku gdy dane Użytkownika przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, Użytkownik może w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
 12. Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
 13. Na podstawie art. 386 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne OTVARTA przetwarzać będzie Dane Transmisyjne, takie jak: dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na OTVARTA z mocy prawa. Dane Transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Użytkownika zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
 14. OTVARTA przetwarza Dane Lokalizacyjne, to jest dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Użytkownika, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa. Dane te mogą także być przetwarzane za zgodą Użytkownika, w zakresie wskazanym w oświadczeniu o udzieleniu tej zgody.
 15. Dane Użytkownika mogą być przekazane podmiotom współpracującym z OTVARTA przy świadczeniu Usług telekomunikacyjnych – w tym na rzecz Polkomtel Sp. z o.o. dla celów świadczenia Usług Mobilnych, a także podmiotom świadczącym obsługę informatyczną, usługi windykacyjne i obsługę prawną OTVARTA.
 16. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Użytkownika dostępne są pod adresem www.otvarta.pl/ochronadanych.

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

§ 13 Pakiety, Opłaty

1. OTVARTA oferuje Pakiety wskazane w Tabeli poniżej, w zamian za zapłatę wskazanych w niej Opłat:

Opłaty za Usługi			
Nazwa pakietu	Limit transferu danych	Ważność Pakietu	Opłata za Aktywację Pakietu
Travel 5 GB	5 GB	8 dni	49,99 zł
Travel 10 GB	10 GB	15 dni	69,99 zł
5 GB_UE	5 GB	8 dni	29,99 zł
10 GB_UE	10 GB	15 dni	47,99 zł
Pozostałe Opłaty			
Opłata za dostawę karty SIM	22,00 zł		
Wymiana karta SIM/eSIM	5,00 zł		
Dodatkowa korespondencja	25,00 zł		
Doręczenie faktury w formie papierowej	10,00 zł		

Nazwy pakietów prezentowane w tabeli nie zawierają numeracji porządkowej. Cyfry pojawiające się po nazwie pakietu w wiadomościach SMS (np. _1, _2, _3) oznaczają jedynie kolejny pakiet aktywowany przez klienta i nie stanowią części jego oficjalnej nazwy.

- Pakiety Travel 5 GB oraz Travel 10 GB można wykorzystać na transmisję danych w Roamingu w następujących krajach: Albania, Algieria, Andora, Argentyna, Armenia, Australia, Azerbejdżan, Bahrajn, Bangladesz, Benin, Białoruś, Boliwia, Bośnia i Hercegowina, Brazylia, Chile, Chiny, Czeska Republika, Ekwador, Egipt, Filipiny, Gabon, Ghana, Gibraltar, Gruzja, Gwatemala, Guernsey, Honduras, Hongkong, Indie, Indonezja, Izrael, Japonia, Jersey, Jordania, Kanada, Kazachstan, Katar, Kirgistan, Kolumbia, Korea Południowa, Kostaryka, Kuwejt, Laos, Macedonia, Madagaskar, Makau, Malezja, Malawi, Maroko, Mauritius, Meksyk, Mongolia, Nepal, Niger, Nigeria, Nikaragua, Nowa Zelandia, Oman, Pakistan, Paragwaj, Peru, Portoryko, Republika Południowej Afryki, Rosja, Senegal, Serbia, Singapur, Sri Lanka, Stany Zjednoczone, Szwajcaria, Tadżykistan, Tajlandia, Tajwan, Tunezja, Turcja, Uganda, Urugwaj, Uzbekistan, Wielka Brytania, Wietnam, Wyspa Man, Wyspy Dziewicze Stanów Zjednoczonych, Wyspy Owcze, Wyspy Salomona, Zambia, Zjednoczone Emiraty Arabskie, zwanymi łącznie: **Strefą Travel**.
- Pakiety 5 GB w UE oraz 10 GB w UE dostępne są w krajach należących do Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii, Liechtensteinu, Mołdawii oraz Ukrainy, zwanymi łącznie **Strefą UE**.
- Aktywowany przez OTVARTA Pakiet Uruchomiany jest w terminie określonym przez Użytkownika w Aplikacji OTVARTA lub Portalu OTVARTA 24/7. Uruchomienie potwierdzone jest wiadomością SMS, a korzystanie z Pakietu umożliwiające jest Użytkownikowi w ciągu 24 h od Uruchomienia Pakietu.
- W trakcie trwania Umowy Użytkownik ma możliwość wielokrotnego zamawiania i aktywowania Pakietów na zarejestrowanej i uruchomionej Karcie SIM lub Karcie eSIM, przy czym:
 - w jednym czasie mogą być uruchomione maksymalnie trzy pakiety. Każdy z nich będzie oznaczony kolejną cyfrą porządkową;
 - w przypadku, gdy jednocześnie jest uruchomiony więcej niż jeden Pakiet transmisja danych rozliczana jest w pierwszej kolejności z wcześniej uruchomionego Pakietu;
 - Użytkownik może uruchomić maksymalnie pięć pakietów z limitem danych 5 GB w ciągu 8 dni oraz pięć pakietów z limitem danych 10 GB w ciągu 15 dni.
- Po wyczerpaniu limitu transferu danych przed zakończeniem ważności Pakietu, dalsza transmisja danych zostanie wyłączona. Transmisję danych można przywrócić uruchamiając kolejny Pakiet.
- Po wykorzystaniu 80% i 100% Pakietu oraz po wyłączeniu i wygaśnięciu ważności Pakietów wysyłane jest powiadomienie SMS.
- Aktualny stan Pakietów można sprawdzić za pomocą krótkiego kodu *136#.
- Niewykorzystany limit transferu danych przepada i nie jest zwracany w jakiegokolwiek formie.
- Wszelkie daty oraz godziny związane z aktywacją, uruchomieniem, czasem trwania, ważnością oraz zakończeniem działania Pakietów zagranicznych określonych w niniejszym regulaminie (w tym czas wysyłania oraz treść powiadomień SMS) podawane są i ustalone wyłącznie według strefy czasowej obowiązującej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (czasu urzędowego w Polsce).
- Zmiana strefy czasowej w Urzędzeniu Telekomunikacyjnym Użytkownika, wynikająca z przemieszczania się pomiędzy strefami czasowymi na świecie lub automatycznych ustawień aparatu telefonicznego, nie wpływa na sposób obliczania czasu ważności Pakietów.

Regulamin świadczenia usług przedpłaconych Pakietów internetu w Roamingu OTVARTA

Ważny od 11-09-2026

12. Użytkownik ma możliwość wyłączenia Pakietu poprzez wysłanie bezpłatnej wiadomości SMS na numer 8866 o treści określonej w poniższej tabeli:

Wyłączenie Pakietu	Treść SMS
Travel 5 GB_1	STOP5GB1
Travel 5 GB_2	STOP5GB2
Travel 5 GB_3	STOP5GB3
Travel 10 GB_1	STOP10GB1
Travel 10 GB_2	STOP10GB2
Travel 10 GB_3	STOP10GB3
5 GB_UE_1	STOP5UE1
5 GB_UE_2	STOP5UE2
5 GB_UE_3	STOP5UE3
10 GB_UE_1	STOP10UE1
10 GB_UE_2	STOP10UE2
10 GB_UE_3	STOP10UE3

Po wyłączeniu Pakietu za pośrednictwem wiadomości SMS niewykorzystany limit transferu danych przepada i nie jest zwracany w jakiegokolwiek formie.

13. Operator nie zapewnia dostępności Pakietów jeśli:
- Karta SIM/eSIM pozostaje zarejestrowana w sieci jednego Operatora Roamingowego przez okres dziewięćdziesięciu kolejnych dni lub łącznie przez ponad 120 dni w ciągu dowolnych 6 miesięcy, i/lub
 - Sposób korzystania z Usług wskazuje, że nie są one wykorzystywane do okazjonalnego lub okresowego roamingu, lecz do korzystania z usług w roamingu na stałe.
14. Faktury VAT:
- w przypadku Użytkownika nie będącego Konsumentem – faktury VAT dla Użytkowników dokonujących zakupu Usług w związku z działalnością gospodarczą wystawiane są w KSeF do pobrania przez Użytkownika;
 - w przypadku Użytkownika będącego Konsumentem:
 - po opłaceniu Zamówienia Użytkownik otrzyma powiadomienie na wskazany przez siebie adres e-mail z potwierdzeniem płatności za Zamówienie (w kwocie brutto);
 - Użytkownik ma prawo zażądać wystawienia faktury w ciągu 3 miesięcy od zakupu Usługi; w tym celu Użytkownik powinien przesłać na adres e-mail: biuro@otvarta.pl żądanie wystawienia faktury oraz dane do faktury, w tym dane adresowe;
 - faktury wystawione na żądanie Użytkownika są udostępniane w formie elektronicznej za pośrednictwem Aplikacji OTVARTA 24/7 lub Portalu OTVARTA 24/7. O udostępnieniu faktury VAT Użytkownik jest informowany na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej lub numer telefonu. Użytkownik powinien pobrać i zapisać fakturę w celu jej późniejszego odtworzenia;
 - faktura w postaci papierowej dostępna jest bezpłatnie w siedzibie OTVARTA;
 - na żądanie Użytkownika OTVARTA doręcza Użytkownikowi fakturę w postaci papierowej; za doręczenie faktury w postaci papierowej pobierana jest opłata określona w Tabeli w ust. 1 powyżej.