

# Regulamin Serwisu „Granie na Czekanie”/ „Szafa Gra”

- Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania z usługi świadczonej przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą z Warszawie, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa („Operator”) pod nazwą „Granie na Czekanie” albo „Szafa Gra”, zwanej dalej „Serwisem”.
- Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:
- Dodanie Dźwięku** – dodanie dźwięku (treści dźwiękowej) zakupionego lub własnego do konta Użytkownika; Dodanie Dźwięku zakupionego następuje równocześnie z jego zakupem; Dodanie Dźwięku własnego do konta jest odpłatne w momencie umieszczenia go na obsługującym Serwis serwerze Operatora
- Kontakt** – określenie (np. imię) połączone z numerem/ami telefonu/ów, z którego/ych mogą być wykonywane próby połączenia z numerem Użytkownika, klasą takich numerów lub wszystkimi takimi niezdefiniowanymi numerami telefonów („wszyscy”); Kontakt „wszyscy” stanowi ustawienie początkowe; Kontakt definiowany jest przez Użytkownika poprzez [www.granie.t-mobile.pl](http://www.granie.t-mobile.pl), [www.granienaczekanie.pl](http://www.granienaczekanie.pl), [www.t-mobile.pl/granie](http://www.t-mobile.pl/granie), [www.csa.heyah.pl](http://www.csa.heyah.pl), [www.szafagra.heyah.pl](http://www.szafagra.heyah.pl), albo strony WAP <http://mgranie.t-mobile.pl> lub <http://mszafa.heyah.pl>.
- Ustawianie/Ustawienie** - przyporządkowanie przez Użytkownika do Kontaktów określonego dźwięku oczekiwania na połączenie; Ustawienie skutkuje odgrywanym wybranego dźwięku na tle sygnału oczekiwania na połączenie z numerem Użytkownika osobom inicjującym próbę połączenia z jego numerem, korzystającym z wskazanym przez Użytkownika numerów abonentkich; w przypadku skorzystania ze strony internetowej, IVR lub SIMExtra/go-Card i niedokonania Ustawienia w przypadku nieujawnienia innej woli Użytkownika zostanie ustawiony kontakt „wszyscy”
- Cykl Rozliczeniowy** – miesięczny okres rozliczeniowy, za który należny jest abonament miesięczny w wysokości wskazanej w poniższej tabeli, rozpoczynający się (1) w przypadku abonentów Operatora rozliczających się wyłącznie na podstawie faktur - w tym samym dniu co okres (cykl) rozliczeniowy właściwy dla usług telekomunikacyjnych a (2) w przypadku abonentów Operatora rozliczających się w systemie przedpłaconym - w dniu miesiąca, w którym wykonano z danego numeru abonentkiego pierwsze połączenie wychodzące; Cykl Rozliczeniowy jest równy liczbie dni miesiąca kalendarzowego, w którym dany Cykl Rozliczeniowy się rozpoczął.
- Operator umożliwi Abonentom T-Mobile\*, Użytkownikom Tak Tak – T-Mobile na kartę\*\*, Abonentom Mix\*, Użytkownikom Heyah, Abonentom Systemu Heyah Mix, zwanym dalej łącznie w zależności od kontekstu „Użytkownikiem” lub „Użytkownikami”, korzystanie z Serwisu polegającego na (i) ustawieniu przez Użytkownika w systemach teleinformatycznych Operatora określonego dźwięku na tle sygnału oczekiwania na połączenie z jego numerem telefonu i (ii) odtwarzaniu tego dźwięku na tle tego sygnału osobom inicjującym próbę połączenia z jego numerem. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że Serwis nie jest dostępny dla abonentów Operatora w zakresie usług stacjonarnych i konwergentnych.

\* dotyczy abonentów: „T-Mobile”, „Mix”, „Era” oraz „Era Mix” (więcej szczegółów w Objaśnieniach)

\*\* dotyczy abonentów: „Tak Tak – T-Mobile na kartę” oraz „Tak Tak” (więcej szczegółów w Objaśnieniach)

- Użytkownik Serwisu ma możliwość Dodania Dźwięku, zdefiniowania Kontaktów i dokonania Ustawiania. Dźwięk ustawiany przez Użytkownika może być treścią zakupioną lub własną. Konto Użytkownika, na którym można dokonywać Ustawień dostępne jest na [www.granie.t-mobile.pl](http://www.granie.t-mobile.pl), [www.granienaczekanie.pl](http://www.granienaczekanie.pl), [www.t-mobile.pl/granie](http://www.t-mobile.pl/granie), [www.csa.heyah.pl](http://www.csa.heyah.pl), [www.szafagra.heyah.pl](http://www.szafagra.heyah.pl) oraz na stronach WAP <http://mgranie.t-mobile.pl> lub <http://mszafa.heyah.pl>. Każdy numer abonentki Użytkownika posiada odrębne konto.
- Aktywacja Serwisu może być dokonana przy pierwszym Dodaniu Dźwięku za pośrednictwem SMS, SIMExtra/go-Card, [www.granie.t-mobile.pl](http://www.granie.t-mobile.pl), [www.granienaczekanie.pl](http://www.granienaczekanie.pl), [www.t-mobile.pl/granie](http://www.t-mobile.pl/granie), [www.csa.heyah.pl](http://www.csa.heyah.pl), [www.szafagra.heyah.pl](http://www.szafagra.heyah.pl) oraz na stronach WAP <http://mgranie.t-mobile.pl> lub <http://mszafa.heyah.pl>, IVR albo w sposób automatyczny przez Operatora, jeśli tak wynika z postanowień wzorca umowy, w szczególności Warunków Oferty Promocyjnej. Aktywacja Serwisu następująca przy pierwszym Dodaniu Dźwięku jest realizowana w czasie do 24 godzin.
- Zakup dźwięków może być dokonany za pośrednictwem SMS, [www.granie.t-mobile.pl](http://www.granie.t-mobile.pl), [www.granienaczekanie.pl](http://www.granienaczekanie.pl), [www.t-mobile.pl/granie](http://www.t-mobile.pl/granie), [www.csa.heyah.pl](http://www.csa.heyah.pl), [www.szafagra.heyah.pl](http://www.szafagra.heyah.pl) oraz stron WAP <http://mgranie.t-mobile.pl> lub <http://mszafa.heyah.pl> lub IVR.
- Wprowadzanie własnych dźwięków oczekiwania na połączenie może być dokonane za pośrednictwem [www.granie.t-mobile.pl](http://www.granie.t-mobile.pl), [www.granienaczekanie.pl](http://www.granienaczekanie.pl), [www.t-mobile.pl/granie](http://www.t-mobile.pl/granie), [www.csa.heyah.pl](http://www.csa.heyah.pl) albo [www.szafagra.heyah.pl](http://www.szafagra.heyah.pl).
- Za korzystanie z Serwisu Operator pobiera opłatę zgodnie z poniższą tabelą.

	Granie na Czekanie/Szafa Gra	
	Cena netto	Cena z VAT*
abonament miesięczny / opłata cykliczna	1,63 zł.	2,00 zł.
zakup dźwięku (aktualna cena dźwięku podawana jest w ramach informacji o pobieranym dźwięku)	0 - 8,13 zł.	0,00 – 10,00 zł.
wgranie dźwięku własnego	2,03 zł.	2,50 zł.
zarządzanie kontaktami	bez opłaty	bez opłaty
ustawianie dźwięku	bez opłaty	bez opłaty
próbne odsłuchanie utworu na stronie internetowej Serwisu ( <a href="http://www.t-mobile.pl/granie">www.t-mobile.pl/granie</a> , <a href="http://www.granie.t-mobile.pl">www.granie.t-mobile.pl</a> , <a href="http://www.granienaczekanie.pl">www.granienaczekanie.pl</a> , <a href="http://www.csa.heyah.pl">www.csa.heyah.pl</a> , <a href="http://www.szafagra.heyah.pl">www.szafagra.heyah.pl</a> )	bez opłaty	bez opłaty
aktywacja, dezaktywacja, zawieszenie, odwieszenie Serwisu	bez opłaty	bez opłaty

\*Do cen netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%

- Użytkownik, który aktywował Serwis po raz pierwszy poprzez Dodanie Dźwięku (zakupionego lub własnego) lub któremu Operator aktywował go automatycznie (jeśli strony tak się umówiły), nie opłaca abonamentu miesięcznego do końca Cyklu Rozliczeniowego, w którym nastąpiła aktywacja Serwisu oraz w kolejnym (tj. pierwszym pełnym) Cyklu Rozliczeniowym. O zbliżającym się zakończeniu bezpłatnego okresu Użytkownik zostanie poinformowany przez Operatora komunikatem SMS. Po tym okresie rozpocznie się naliczanie abonamentu miesięcznego. Opłaty za dźwięki (za zakup i Dodanie Dźwięku lub za Dodanie Dźwięku własnego) naliczane są niezależnie od abonamentu miesięcznego.

10. Niezależnie od wskazanych powyżej opłat za korzystanie z Serwisu, pobierana jest opłata za wykorzystanie kanału dostępu do Serwisu zgodnie z poniższą tabelą.

	Opłata
SMS na numer 333 lub 555	jak za SMS wewnątrzsieciowy w taryfie Użytkownika
SIMextra w T-Mobile / go-Card w Heyah	jak za korzystanie z SIMextra/go-Card w taryfie Użytkownika
www.t-mobile.pl/granie, www.granie.t-mobile.pl, www.granienaczekanie.pl, www.csa.heyah.pl, www.szafagra.heyah.pl	wg. cennika dostawcy Internetu dla Użytkownika
WAP: http://mgranie.t-mobile.pl lub http://mszafa.heyah.pl	opłata za połączenie WAP w taryfie Użytkownika
IVR pod numerem 888925333 dla Heyah i Heyah Mix oraz 608925333 lub pozostałych użytkowników	połączenie bezpłatne
Serwisy Partnerskie: SMS pod 33xx	jak za SMS wewnątrzsieciowy w taryfie Użytkownika

11. Obsługa Serwisu przez SMS, SIMextra/go-Card, www.granie.t-mobile.pl, www.granienaczekanie.pl, www.t-mobile.pl/granie, www.csa.heyah.pl, www.szafagra.heyah.pl, strony WAP http://mgranie.t-mobile.pl lub http://mszafa.heyah.pl oraz IVR przebiega zgodnie z instrukcjami podanymi w tych kanałach dostępu lub informacją FAQ umieszczoną na: www.granie.t-mobile.pl, www.granienaczekanie.pl, www.t-mobile.pl/granie, www.csa.heyah.pl, www.szafagra.heyah.pl.
12. W momencie dezaktywacji Serwisu wszystkie dźwięki oraz Ustawienia Użytkownika związane z Serwisem zostają bezpowrotnie usunięte.
13. Dezaktywacja Serwisu następuje poprzez wysłanie przez Użytkownika komunikatu SMS o treści „NIE” na bezpłatny numer 80333 lub poprzez wysłanie przez użytkownika komunikatu SMS o treści „M [numer telefonu]”, np. „M 604604123”, na numer 80333. Dezaktywacji można również dokonać na stronach internetowych www.granie.t-mobile.pl, www.granienaczekanie.pl, www.t-mobile.pl/granie, www.csa.heyah.pl, www.szafagra.heyah.pl, stronach WAP http://mgranie.t-mobile.pl lub http://mszafa.heyah.pl albo za pośrednictwem konsultanta Biura Obsługi Abonenta lub Biura Obsługi Użytkownika. W przypadku złożenia przez Użytkownika dyspozycji dezaktywacji, Serwis przestanie być świadczony w czasie do 60 minut.
14. W ramach Serwisu Użytkownik będzie otrzymywał komunikaty systemowe, informujące o aktualnych Ustawieniach na koncie Użytkownika i zawierające informację o możliwości zakupu nowego utworu dla potrzeb korzystania z Serwisu. Komunikaty systemowe będą wysyłane do Użytkownika nie częściej niż raz w tygodniu.
15. Użytkownik ma możliwość zawiesić Serwis bądź poszczególne jego Ustawienia, co spowoduje okresową przerwę w korzystaniu z Serwisu w pełnym bądź częściowym zakresie. Zawieszenie nie powoduje utraty dodanych dźwięków ani definicji Ustawień. W okresie zawieszenia jest naliczany abonament miesięczny. Użytkownik ma możliwość odwieszenia Serwisu lub poszczególnych jego Ustawień.
16. Operator zastrzega sobie prawo do usunięcia zakupionego dźwięku z konta Użytkownika w przypadku zakończenia okresu dysponowania przez Operatora uprawnieniami licencyjnymi na wykorzystywanie przez Operatora utworu w Serwisie lub w przypadku zgłoszenia roszczeń dotyczących wykorzystania tego dźwięku przez osoby trzecie. W takim przypadku Użytkownik zostanie poinformowany komunikatem SMS o usunięciu dźwięku oraz otrzyma od Operatora bezpłatnie inny dźwięk.
17. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za treści zapisane na serwerze Operatora jako dźwięk własny. Zakazane jest wgrzywanie do Serwisu treści o charakterze bezprawnym. Wykorzystywanie przez Użytkownika w ramach Serwisu dźwięków własnych nie może naruszać praw osób trzecich ani dobrych obyczajów. Konsekwencją wprowadzenia przez Użytkownika do Serwisu dźwięku własnego, który narusza prawa osób trzecich lub dobre obyczaje, może być usunięcie przez Operatora tego dźwięku z Serwisu oraz żądanie Operatora pokrycia przez Użytkownika wszelkich strat Operatora związanych z żądaniami osób, których prawa zostały naruszone. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zgodnie z ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994r. bezprawnym jest w szczególności wykorzystanie przez niego w Serwisie utworu, wykonania artystycznego lub fonogramu bez zgody podmiotu uprawnionego.
18. Nowe zdefiniowane przez Użytkownika Ustawienia zastępują poprzednie.
19. Domyślnie wszystkie nowe Ustawienia mają czas ważności 100 lat. Ustawienie obowiązuje do chwili jego zmiany przez Użytkownika.
20. Użytkownik dokonując Ustawienia może przyporządkowywać danemu Kontaktowi numer telefonu, grupę takich numerów, klasę numerów telefonów lub wszystkie niezdefiniowane przez Użytkownika numery telefonów („wszyscy”). Przez klasę numerów telefonów rozumie się grupę numerów stacjonarnych obejmującą wszystkie numery geograficzne (stacjonarne) z jednej z polskich stref numeracyjnych (np. dla warszawskiej strefy - wszystkie numery dla których właściwy jest prefiks „22”), wszystkie numery z danego kraju (np. dla Polski - numery poprzedzane kodem krajowym „48”) lub numery zaczynające się od określonej cyfry lub ciągu cyfr. Kontakt związany z określeniem „wszyscy” obejmuje (1) w przypadku niezdefiniowania przez Użytkownika jakiegokolwiek innego Kontaktu - zbiór wszystkich numerów telefonów z wyłączeniem numeru Użytkownika, z którym związane jest dane konto, albo (2) w przypadku zdefiniowania przez Użytkownika innego/ych Kontaktu/ów - zbiór wszystkich numerów telefonów z wyłączeniem numeru Użytkownika, z którym związane jest dane konto, oraz numeru/ów zdefiniowanych przez Użytkownika lub numerów należących do zdefiniowanych przez Użytkownika klas numerów.
21. Jednocześnie można zdefiniować Ustawienia dla maksymalnie 30 Kontaktów.
22. Zmiany Ustawień w Serwisie realizowane są w czasie do 24 godzin.
23. W przypadku Użytkownika będącego abonentem prepaid, w sytuacji braku środków na jego koncie prepaid czas aktywacji Serwisu może być wydłużony w związku z „zamrożeniem” zlecenia – jego realizacja zostanie wznowiona po doładowaniu konta prepaid kwotą wystarczającą na pokrycie opłat za korzystanie z Serwisu.
24. W następujących przypadkach możliwość korzystania z Serwisu jest zablokowana lub ograniczona:
- 24.1. zablokowanie możliwości inicjowania połączeń telefonicznych dla numeru telefonu Użytkownika będącego stroną pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem i wnoszącego opłaty z tytułu usług telekomunikacyjnych wyłącznie na podstawie faktury,
- 24.2. zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla numeru telefonu Użytkownika będącego stroną pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem i wnoszącego opłaty z tytułu usług telekomunikacyjnych wyłącznie na podstawie faktury.
- 24.3. brak na koncie Użytkownika uiszczającego opłaty z tytułu usług telekomunikacyjnych w systemie przedpłaconym (prepaid) środków wystarczających na pokrycie opłat za korzystanie z Serwisu lub ujemny stan konta prepaid (po doładowaniu konta prepaid i pobraniu środków na poczet opłat związanych z Serwisem zostanie on odblokowany, a abonament miesięczny zostanie naliczony proporcjonalnie do ilości dni w miesiącu, w których Serwis był aktywny),
- 24.4. utrata Ważności Konta Użytkownika uiszczającego opłaty z tytułu usług telekomunikacyjnych w systemie przedpłaconym (prepaid).
25. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
26. naruszenie przez Użytkownika praw autorskich lub dobrych obyczajów wynikające z wprowadzenia przez Użytkownika dźwięków własnych do Serwisu,
- 26.1. nieprawidłową obsługę przez Użytkownika Serwisu przez wymienione w ust. 11 kanały.
- 26.2. W przypadku dokonania przelewu praw i przeniesienia długu z Umowy o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych (cesja), Serwis nie jest dezaktywowany.
27. W przypadku migracji numeru między poszczególnymi klasami usług telekomunikacyjnych Operatora (np. z Heyah do Systemu Heyah Mix) Serwis jest dezaktywowany.
28. Zakończenie oferowania Serwisu przez Operatora nie będzie naruszać praw nabytych przez Użytkownika.
29. Pytania i problemy związane z Serwisem Użytkownicy mogą kierować pod numer właściwego dla danego Użytkownika biura obsługi klienta zapewnianego przez Operatora w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych (opłata za połączenia wg cennika Użytkownika).
30. Tryb postępowania reklamacyjnego:
- 30.1. Reklamacja może dotyczyć nieświadczona lub nienależytego świadczenia Serwisu, niedotrzymania z winy Operatora określonego w ust.5 powyżej terminu rozpoczęcia jego świadczenia, dokonania zmiany Ustawień lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu jego świadczenia.
- 30.2. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w punktach sieci sprzedaży Operatora, telefonicznie lub w formie elektronicznej.

- 30.3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sieci sprzedaży Operatora, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
- 30.4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Obowiązek Operatora pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji w tym terminie.
- 30.5. Reklamacja Użytkownika powinna zawierać:
- 30.5.1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Użytkownika zgłaszającego reklamację,
- 30.5.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
- 30.5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniające reklamację,
- 30.5.4. numer abonencki Użytkownika, którego dotyczy reklamacja, lub numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi w związku z jego statusem abonenta u Operatora,
- 30.5.5. datę zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, z którą związany jest numer abonencki obsługiwany przez Serwis, i termin rozpoczęcia świadczenia Serwisu w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Regulaminie terminu rozpoczęcia świadczenia Serwisu,
- 30.5.6. kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności, jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty,
- 30.5.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, o którym mowa w ust. 30.5.6 powyżej,
- 30.5.8. podpis reklamującego Użytkownika w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 30.6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od:
- 30.6.1. ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Serwisu lub
- 30.6.2. dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
- 30.7. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
- 30.8. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 30.5.1-30.5.5, 30.5.7 lub 30.5.8 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
- 30.9. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 30.5.1-30.5.5, 30.5.7 lub 30.5.8 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 30.10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 30.5.6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
- 30.11. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika telefonicznego biura obsługi klienta Operatora lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w punkcie sieci sprzedaży Operatora.
- 30.12. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia wynikających z Regulaminu obowiązków Użytkownika, w szczególności związanych z wnoszeniem abonamentu miesięcznego za korzystanie z Serwisu. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie wypłacona Użytkownikowi w formie pieniężnej, przewodem na wskazane przez niego w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres tamże przez niego wskazany, albo kwota ta zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Użytkownika zawartym w reklamacji. W przypadku braku wskazania w reklamacji przez Użytkownika formy zwrotu, należna kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności.
- 30.13. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 30.14. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Użytkownika w formie pisemnej. Odpowiedź Operatora na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne, o czym Operator zobowiązany jest poinformować Użytkownika.
- 30.15. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 30.15.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 30.15.2. powołanie podstawy prawnej;
- 30.15.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 30.15.4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 30.15.5. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 30.15.6. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
- 30.15.7. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 30.16. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 30.17. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 30.18. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą.
- 30.19. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 30.1 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi.
31. W przypadku, gdy Użytkownik w związku z korzystaniem z Serwisu posługuje się Internetem, przyjmuje on do wiadomości, że Internet stanowi potencjalne źródło zagrożeń, w szczególności w zakresie wirusów oraz hackerstwa.
32. System informatyczny obsługujący strony internetowe Serwisu wykorzystuje pliki cookies, które ułatwiają korzystanie z oferowanych tam zasobów, pozwalają na personalizację ich treści oraz na dobranie ich do indywidualnych preferencji i potrzeb Użytkownika. Cookies zawierają użyteczne informacje i są przechowywane na komputerze Klienta – system informatyczny obsługujący strony internetowe Serwisu może je odczytać przy ponownym połączeniu się z systemem informatycznym Użytkownika. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że wyłączenie opcji cookies może skutkować pozbawieniem go możliwości korzystania z części funkcji stron internetowych Serwisu.
33. Regulamin obowiązuje od 05.06.2011 r.
34. Niniejszy Regulamin udostępniony jest na [www.granie.t-mobile.pl](http://www.granie.t-mobile.pl), [www.t-mobile.pl/granie](http://www.t-mobile.pl/granie), [www.granienaczekanie.pl](http://www.granienaczekanie.pl), [www.csa.heyah.pl](http://www.csa.heyah.pl) i [www.szafagra.heyah.pl](http://www.szafagra.heyah.pl).

#### Objaśnienia

\* dotyczy abonentów: „T-Mobile”, „Mix”, „Era” oraz „Era Mix”

Na użytek niniejszego dokumentu pojęcie "Abonent T-Mobile" oznacza abonenta będącego stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem zawartej na piśmie:

- (1) do dnia 4 czerwca 2011 r. na warunkach Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów z dnia 6 lipca 2009 r., Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z dnia 1 października 2003 (z późn. zm.) albo Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Era Mix obowiązującego od dnia 28 września 2009 r. albo
- (2) od dnia 5 czerwca 2011 r., której załącznik stanowi Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów T-Mobile obowiązujący od dnia 5 czerwca 2011 r. albo Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na rzecz Abonentów Mix obowiązujący od dnia 5 czerwca 2011 r.

\*\* dotyczy abonentów: „Tak Tak - T-Mobile na kartę” oraz „Tak Tak”

Na użytek niniejszego dokumentu pojęcie "Użytkownik Tak Tak - T-Mobile na kartę" oznacza abonenta będącego stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przedpłaconych z Operatorem zawartej w drodze czynności faktycznych (nie w formie pisemnej):

- (1) do dnia 4 czerwca 2011 r., której warunki określa Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie Tak Tak na rzecz Użytkowników obowiązujący od dnia 2 stycznia 2010 r. (z późn. zm.) albo
- (2) do dnia 4 czerwca 2011 r., jeżeli umowa ta wykonywana jest na warunkach regulaminu wskazanego w pkt (3) albo
- (3) od dnia 5 czerwca 2011 r. na warunkach Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przedpłaconych w systemie Tak Tak - T-Mobile na kartę obowiązującego od dnia 5 czerwca 2011 r.