

Regulamin telekanału T-Mobile

Obowiązuje od dnia 12 sierpnia 2011 roku.

1. Postanowienie ogólne
- 1.1. Niniejszy regulamin Telekanału T-Mobile określa zakres i warunki świadczenia opisanych poniżej, w szczególności w pkt. 3, usług przez Polską Telefonię Cyfrową S.A. z siedzibą w Warszawie (02-222...), Al. Jerozolimskie 181, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 391 193, o kapitale zakładowym 471.000.000,00 złotych (włacony w całości).
2. Definicje
- 2.1. Na potrzeby niniejszego regulaminu przyjęte zostały następujące definicje:
 - „Abonent” – osoba, która zawarła z Operatorem Umowę o Świadczenie Usług w formie pisemnej;
 - „Aneks” – oznacza aneks do Umowy o Świadczenie Usług, zawierany między Operatorem a Klientem; przez Aneks rozumie się także Załącznik do Aneksu dotyczący usług konwergentnych tj. Usług związanych z numer stacjonarnym i znakiem towarowym Taryfa Domowa i Taryfa Firmowa; przez Aneks nie rozumie się Aneksu Na 12 Miesiący;
 - „Aneks Na 12 Miesiący” – oznacza aneks do Umowy o Świadczenie Usług, zawierany podczas rozmowy telefonicznej między Operatorem a Klientem w Trybie Na Odległość, na okres 12 miesięcy;
 - „Mix, Tak Tak - T-Mobile na kartę, blueconnect, Taryfa Domowa, Taryfa Firmowa, Telefon Domowy, Linia Biznesowa, Internet Stacjonarny” – chronione prawem znaki towarowe Operatora odnoszące się do jego produktów, które można zamówić za pośrednictwem Telekanału;
 - „Hasło” – ciąg znaków niezbędny do uwierzytelnienia, czyli jednoznacznej identyfikacji i weryfikacji tożsamości Klienta, Hasło musi składać się z co najmniej 8 znaków, w tym przynajmniej jednej cyfry;
 - „Informacje” – udostępniane przez Konsultantów za pośrednictwem Telekanału informacje o Usługach i Towarach; Informacje nie stanowią oferty Operatora w rozumieniu kodeksu cywilnego;
 - „Karta SIM” – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest numer telefonu Abonenta w Sieci, kod PIN i kod PUK, umożliwiająca korzystanie z Usług, wydawana Klientowi przez Operatora na podstawie Umowy o Świadczenie Usług lub umowy o świadczenie Usług zawartej w drodze czynności faktycznej w systemie rozliczeń pre-paid; Karta SIM pozostaje własnością Operatora do chwili rozwiązania lub wygaśnięcia wskazanej umowy;
 - „Klient” – osoba fizyczna, osoba prawna albo inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność kontraktową, korzystająca z Telekanału na warunkach określonych w niniejszym regulaminie;
 - „Konsultant” – osoba przeprowadzająca rozmowę z Klientem korzystającym z usług dostępnych w Telekanale;
 - „Konsument” – Klient będący osobą fizyczną dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - „Kurier” – osoba fizyczna doręczająca Klientowi przesyłkę nadaną przez Operatora zgodnie z Zamówieniem i umocowana do zawierania w imieniu Operatora wyłącznie Umów o Świadczenie Usług lub Aneksów;
 - „Limit Zamówień” – oznacza limit Zamówień określony dla Klienta, o którym mowa w pkt. 5 niniejszego regulaminu;
 - „Lokal Przedsiębiorstwa” – każdy lokal, w którym Operator prowadzi działalność gospodarczą oraz każdy autoryzowany lokal sieci sprzedaży Operatora;
 - „Operator” – Polska Telefonia Cyfrowa S.A. z siedzibą w Warszawie;
 - „Regulamin” – regulamin świadczenia Usług przez Operatora;
 - „Sieć” – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora, służąca do świadczenia Usług;
 - „Strony” – Klient i Operator
 - „Telefon” – aparat telefoniczny lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wraz z dodatkowymi akcesoriami, o ile zostały dołączone przez producenta;
 - „Telekanał” lub „Telekanał Era” – telefoniczne centrum obsługi Klienta (dostępne pod numerami telefonu wskazanymi w pkt. 11 niniejszego regulaminu) umożliwiające Klientom skorzystanie z usług opisanych w niniejszym regulaminie, w szczególności w pkt. 3;
 - „Towar” – Telefon lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe, akcesoria telefoniczne, inne urządzenia związane z usługami telekomunikacyjnymi, zestaw startowy;
 - „Tryb Na Odległość” – tryb zawierania umowy między Klientem i Operatorem, bez jednoczesnej obecności Stron, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, po złożeniu przez Klienta za pośrednictwem Telekanału Zamówienia zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym regulaminie, a w przypadku Aneksu Na 12 Miesiący w trakcie rozmowy telefonicznej;
 - „Tryb Poza Lokalem Przedsiębiorstwa” – tryb zawarcia umowy między Klientem i Operatorem, przy jednoczesnej obecności Stron, po złożeniu przez Klienta za pośrednictwem Telekanału Zamówienia, w miejscu wskazanym przez Klienta innym niż Lokal Przedsiębiorstwa, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym regulaminie;
 - „Umowa o Świadczenie Usług” – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy Usługi na rzecz Abonenta; przez Umowę o Świadczenie Usług rozumie się także Załącznik do takiej umowy dotyczący usług konwergentnych tj. Usług związanych z numer stacjonarnym i znakiem towarowym Taryfa Domowa i Taryfa Firmowa;
 - „Umowa Sprzedaży” – oznacza umowę sprzedaży Towaru, zawieraną przez Operatora i Klienta;
 - „Usługi” – usługi telekomunikacyjne lub związane z nimi inne usługi świadczone przez Operatora;
 - „Strony” – oznacza łącznie Klienta i Operatora;
 - „Zamówienie” – wyrażenie przez Klienta, w trakcie rozmowy telefonicznej z Konsultantem, niewiążącego zainteresowania Usługami albo Usługami i Towarami, objętymi Informacjami; złożenie przez Klienta Zamówienia za pośrednictwem Telekanału nie stanowi oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego i nie jest wiążące dla Klienta; potwierdzenie przez Operatora przyjęcia do realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług, Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar, Zamówienia dotyczącego Aneksu, Zamówienia Opcji Aneks + Towar, lub jego realizacja przez Operatora nie są wiążące dla Klienta; w przypadku Aneksu Na 12 Miesiący przez Zamówienie rozumie się zawarcie tego aneksu podczas rozmowy telefonicznej w Trybie Na Odległość;
 - „Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar” – oznacza Zamówienie obejmujące łącznie Umowę o Świadczenie Usług oraz Umowę Sprzedaży;
 - „Zamówienie Opcji Aneks + Towar” – oznacza Zamówienie obejmujące łącznie Aneks oraz Umowę Sprzedaży Towaru.
3. Uprawnienia klientów dotyczące składania zamówień za pośrednictwem telekanału
- 3.1. Na zasadach określonych w niniejszym regulaminie, Telekanał umożliwia w ramach udostępnianych w nim Informacji:
 - 3.1.1. w przypadku Umowy o Świadczenie Usług – złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług poprzez:
 - 3.1.1.1. udostępnienie Klientowi jej projektu w Lokalu Przedsiębiorstwa (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w zwykłym trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa), albo

- 3.1.1.2. zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Umowy o Świadczenie Usług (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa);
 - 3.1.2. w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar:
 - 3.1.2.1. złożenie niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia tej umowy poprzez udostępnienie Klientowi projektu Umowy o Świadczenie Usług w Lokalu Przedsiębiorstwa (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w Lokalu Przedsiębiorstwa) oraz
 - 3.1.2.2. złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia dotyczącego Towaru, mającego na celu umożliwienie Operatorowi przygotowania prezentacji wskazanego w Zamówieniu Towaru w Lokalu Przedsiębiorstwa oraz ewentualnego zawarcia tam Umowy Sprzedaży (w tym przypadku, jeśli w związku z prezentacją dojdzie do zawarcia Umowy Sprzedaży, umowa ta zostanie zawarta w Lokalu Przedsiębiorstwa), albo
 - 3.1.2.3. złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Umowy o Świadczenie Usług oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług poprzez zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Umowy o Świadczenie Usług (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa) oraz
 - 3.1.2.4. złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia dotyczącego Towaru, mającego na celu umożliwienie Operatorowi okazanie wskazanego w Zamówieniu Towaru pod wskazanym przez Klienta adresem poza Lokalem Przedsiębiorstwa oraz ewentualnego zawarcia Umowy Sprzedaży (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy Sprzedaży, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Na Odległość);
 - 3.1.3. w przypadku Aneksu - złożenie przez Klienta niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie projektu Aneksu oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Aneksu poprzez zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Aneksu (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Aneksu, Aneks zostanie zawarty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa).
 - 3.1.4. w przypadku Zamówienia Opcji Aneks + Towar - złożenie przez Klienta:
 - 3.1.4.1. niewiążącego Zamówienia mającego na celu przygotowanie Aneksu oraz umożliwienie Klientowi ewentualnego zawarcia Aneksu, poprzez zaproszenie przedstawiciela Operatora (Kuriera) do miejsca wskazanego przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa i udostępnienie tam projektu Aneksu (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Aneksu, będzie on zawarty w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa), oraz
 - 3.1.4.2. (ii) niewiążącego Zamówienia dotyczącego Towaru mającego na celu umożliwienie Operatorowi okazania wskazanego w Zamówieniu Towaru pod wskazanym przez Klienta adresem poza Lokalem Przedsiębiorstwa oraz ewentualnego zawarcia Umowy Sprzedaży (w tym przypadku, jeśli dojdzie do zawarcia Umowy Sprzedaży, umowa ta zostanie zawarta w Trybie Na Odległość);
 - 3.1.5. w przypadku Aneksu Na 12 Miesięcy - zawarcie Aneksu Na 12 Miesięcy w Trybie Na Odległość w trakcie rozmowy telefonicznej (w takim przypadku Aneks Na 12 Miesięcy - po jego zawarciu przez Strony - zostanie dostarczony Klientowi przez Operatora na adres wskazany przez Klienta).
 - 3.2. Do złożenia Klientowi przez Operatora oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego dochodzi przy odbiorze przez Klienta przesyłki pod wskazanym przez Klienta adresem lub – w przypadku odbiorów w Lokalu Przedsiębiorstwa – pod adresem tego lokalu, za wyjątkiem przypadku opisanego powyżej w pkt. 3 ppkt. 3.1 oraz 3.1.5, w którym Operator składa ofertę Klientowi podczas kontaktu telefonicznego.
 - 3.3. W ramach dostępnych w Telekanale Informacji, Zamówienie dotyczące Umowy o Świadczenie Usług, mogą składać:
 - 3.3.1. osoby fizyczne będące stroną umowy o pracę zawartą na czas nieokreślony – na podstawie nie starszego niż 1 miesiąc zaświadczenia o zatrudnieniu;
 - 3.3.2. studenci – na podstawie ważnej legitymacji studenckiej;
 - 3.3.3. emeryci bądź renciści – na podstawie ważnej legitymacji, przy czym Operator honoruje wyłącznie legitymacje wydane od roku 2006 i legitymacje tzw. resortowe (wydawane przez MON, MSWiA), a także legitymacje byłych sędziów i prokuratorów;
 - 3.3.4. osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą – na podstawie zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej oraz innych dokumentów identyfikujących przedsiębiorcę będącego osobą fizyczną albo osobą umocowaną do zawierania umów w imieniu osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą;
 - 3.3.5. przedsiębiorcy - na podstawie dokumentów rejestracyjnych oraz innych dokumentów identyfikujących przedsiębiorcę i osobę umocowaną do zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy (np. odpis z Krajowego Rejestru Sądowego).
 - 3.4. Warunkiem realizacji Zamówienia złożonego przez Klienta jest podanie podczas rozmowy z Konsultantem prawdziwych danych oraz wyrażenie - w tej rozmowie lub w serwisie automatycznym - zgody na ich weryfikację. Operator zastrzega sobie prawo do niezrealizowania Zamówienia dotyczącego Towaru w sytuacji, gdy Klient składając Zamówienie podał nieprawdziwe dane, w tym informacje dotyczące jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżył swój wiek lub podał błędny numer PESEL), weryfikacja zakończyła się negatywnie lub Klient przekroczył Limit Zamówień. Klient zostanie poinformowany telefonicznie o przyczynach odmowy przyjęcia Zamówienia przez Operatora.
 - 3.5. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług Karta SIM zostanie aktywowana Klientowi automatycznie w terminie do 48 h od daty otrzymania przez Klienta Karty SIM.
 - 3.6. Zamówienia za pośrednictwem Telekanatu mogą składać jedynie osoby pełnoletnie.
4. Dane klienta. Dane osobowe
 - 4.1. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie transakcje, które zostały wykonane z wykorzystaniem danych niezbędnych do jego uwierzytelnienia w Telekanale.
 - 4.2. Klient oświadcza, że wszelkie podane przez niego dane są zgodne z prawdą oraz przyjmuje do wiadomości, że Operator nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości.
 - 4.3. Administratorem zbioru danych osobowych Klientów jest Operator.
 - 4.4. Każdemu Konsumentowi przysługuje prawo dostępu do jego danych osobowych zawartych w zbiorach danych Operatora oraz ich poprawiania.
 - 4.5. Przekazanie danych przez Klienta Operatorowi jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z usług dostępnych w Telekanale.
 5. Limity zamówień
 - 5.1. W odniesieniu do Umowy o Świadczenie Usług Klientów obowiązują następujące Limity Zamówień:
 - 5.1.1. dla Klientów, którzy nie ukończyli 24 roku życia - 1 promocyjna Umowa o Świadczenie Usług związana z jednym z następujących znaków towarowych Mix, blueconnect, T-Mobile Domowa, T-Mobile Firmowa;
 - 5.1.2. dla Klientów, którzy ukończyli 24 lata - 2 promocyjne Umowy o Świadczenie Usług związana z jednym z następujących znaków towarowych T-Mobile, Mix, blueconnect, T-Mobile Domowa, T-Mobile Firmowa.
 - 5.2. Dostępny Limit Zamówień sprawdzany jest podczas weryfikacji Klienta. Operator zachowuje prawo odmowy przyjęcia Zamówienia dotyczącego promocyjnej Umowy o Świadczenie Usług złożonego przez Klienta za pośrednictwem Telekanatu w przypadku wyczerpania Limitu Zamówień. Limit Zamówień uwzględnia promocyjne Umowy o Świadczenie Usług zawarte przez Klienta w sieci sprzedaży T-Mobile oraz Zamówienia dotyczące promocyjnych Umów o Świadczenie Usług, co do których wszczęta została procedura weryfikacji.
 - 5.3. Limity Zamówień odnawiane są co 5 miesięcy od dnia aktywacji, pod warunkiem terminowego regulowania należności wynikających z Umowy o Świadczenie Usług, przy czym w przypadku oferty „blueconnect z notebookiem” wskazane odnowienie następuje po upływie okresu, na który wskazana umowa została zawarta (odpowiednio - 12, 24 lub 36 miesięcy).
 - 5.4. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że Limity Zamówień, o których mowa w niniejszym pkt. 5, nie dotyczą Zamówień dotyczących Aneksów, Aneksów Na 12 Miesięcy oraz Zamówień Opcji Aneks + Towar.
 6. Składanie zamówienia
 - 6.1. Przez złożenie Zamówienia rozumie się wykonanie przez Klienta wszystkich poniższych czynności:

- 6.1.1. wybranie przez Klienta jednej z następujących opcji:
- 6.1.1.1. Zamówienie Umowy o Świadczenie Usług, albo
 - 6.1.1.2. Zmówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar, albo
 - 6.1.1.3. Zamówienie Aneksu, albo
 - 6.1.1.4. Zamówienie Aneksu Na 12 Miesiący, albo
 - 6.1.1.5. Zamówienie Opcji Aneks + Towar;
- 6.1.2. akceptacja postanowień niniejszego regulaminu przedstawionych przez Konsultanta;
- 6.1.3. wybranie promocji (jeśli dotyczy);
- 6.1.4. podanie zgodnych z prawdą danych;
- 6.1.5. potwierdzenie zgody na weryfikację danych podanych w trakcie rozmowy z Konsultantem (Klient potwierdza taką zgodę w rozmowie z Konsultantem albo przez wybranie odpowiedniej opcji w serwisie automatycznym), a w przypadku Zamówień dotyczących Aneksu i Aneksu Na 12 Miesiący – zidentyfikowanie rozmówcy (imię, nazwisko / nazwa firmy, hasło abonenckie i/lub inne dane identyfikacyjne);
- 6.1.6. wybranie opcji zgodnie z pkt. 3 ppkt. 3.1 w zależności od woli Klienta;
- 6.1.7. końcowa akceptacja Zamówienia;
- 6.1.8. w przypadku Klienta niebędącego Konsumentem - dodatkowo przesłanie pocztą elektroniczną lub faksem, w ciągu 72 godzin od złożenia Zamówienia, dokumentów niezbędnych do realizacji Zamówienia, zgodnie z instrukcjami, o których Klient zostanie powiadomiony telefonicznie.
- 6.2. W trakcie rozmowy z Konsultantem Klient wyraża:
- 6.2.1. zgodę na udostępnienie przez Operatora danych Klienta podmiotom: Polkomtel S.A. (operator sieci Plus), Polska Telefonia Komórkowa - Centertel Sp. z o.o. (operator sieci Orange), Cyfrowy Polsat S.A. (operator sieci Cyfrowy Polsat) oraz P4 Sp. z o.o. (operatora sieci Play) w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec wspomnianych operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość;
- 6.2.2. zgodę na udostępnienie Operatorowi przez Polkomtel S.A. (operatora sieci Plus GSM), Polską Telefonię Komórkową - Centertel Sp. z o.o. (operatora sieci Orange), Cyfrowy Polsat S.A. (operatora sieci Cyfrowy Polsat) oraz P4 Sp. z o.o. (operatora sieci Play) informacji, o których mowa powyżej w lit. a). Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że postanowienie niniejszego pkt. 6.2 nie dotyczy Zamówienia Aneksu, Aneksu na 12 Miesiący oraz Zamówienia Opcji Aneks + Towar.
- 6.3. W przypadku Zamówień składanych pod numerami telefonów wskazanych w pkt. 11.1 ppkt. 11.1.2 naliczana jest opłata za przesyłkę kurierską w kwocie 14,99 zł z VAT, która jest uwzględniana w fakturze za Towar.
7. Zawarcie umowy o świadczenie usług / aneksu. Zawarcie umowy sprzedaży
- 7.1. W przypadku wyboru przez Klienta opcji realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług w Lokalu Przedsiębiorstwa, w razie podjęcia przez Klienta decyzji o zawarciu Umowy o Świadczenie Usług, umowa ta zostaje zawarta w zwykłym trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa z chwilą jej podpisania przez Strony. Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług umożliwia się Klientowi zapoznanie się z tą umową. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług Klientowi przysługuje prawo zmiany albo rezygnacji ze złożonego Zamówienia.
- 7.2. W przypadku wyboru przez Klienta opcji realizacji Zamówienia Opcji Umowa + Towar w Lokalu Przedsiębiorstwa, w razie podjęcia przez Klienta decyzji o zawarciu wskazanych umów, zostaną one zawarte w zwykłym trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa z chwilą podpisania przez Strony Umowy o Świadczenie Usług. Przed zawarciem obu umów umożliwia się Klientowi zapoznanie się z Umową o Świadczenie Usług oraz udostępnia się Klientowi możliwość prezentacji Towaru. Po złożeniu kompletu podpisów pod Umową o Świadczenie Usług jeden egzemplarz Umowy o Świadczenie Usług trafia w posiadanie Klienta, zaś drugi - konsultanta sieci sprzedaży Operatora. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że w związku z realizacją Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar w Lokalu Przedsiębiorstwa, nie ma możliwości zawarcia tylko jednej z tych umów.
- 7.3. W przypadku wyboru przez Klienta opcji realizacji Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu poza Lokalem Przedsiębiorstwa, zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu następuje pod adresem wskazanym przez Klienta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, z chwilą podpisania przez Strony Umowy o Świadczenie Usług /Aneksu. Po złożeniu kompletu podpisów pod Umową o Świadczenie Usług /Aneksem jeden egzemplarz Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klient pozostawia dla siebie, zaś drugi egzemplarz przekazuje przedstawicielowi Operatora (Kurierowi). Przed zawarciem z Konsumentem Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa przedstawiciel Operatora (Kurier) ma obowiązek przedstawić Konsumentowi dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej przez Operatora, dokument tożsamości przedstawiciela Operatora i dokument potwierdzający umocowanie tego przedstawiciela (Kuriera) do reprezentowania Operatora w zakresie zawierania wskazanej umowy oraz wręczyć Konsumentowi pisemną informację o prawie odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu (zgodnie z art. 1 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 roku, Nr 22, poz. 271, z późn. zm.)). Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że w przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług /Aneksu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługuje uprawnienie do odstąpienia od tej umowy w terminie 10 dni, a Operator nie jest zobowiązany do dokonania czynności wskazanych w poprzednim zdaniu. Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia.
- 7.4. W przypadku wyboru przez Klienta realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar poza Lokalem Przedsiębiorstwa, zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu następuje pod adresem wskazanym przez Klienta w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, z chwilą podpisania przez Strony Umowy o Świadczenie Usług /Aneksu, zaś zawarcie Umowy Sprzedaży następuje wówczas w Trybie Na Odległość w tym samym momencie. Kurier we wskazanych wariantach reprezentuje Operatora przy zawieraniu Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i nie reprezentuje go przy zawieraniu Umowy Sprzedaży. Po złożeniu kompletu podpisów pod Umową o Świadczenie Usług /Aneksem jeden egzemplarz Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klient pozostawia dla siebie, zaś drugi egzemplarz przekazuje przedstawicielowi Operatora (Kurierowi). Przed zawarciem z Konsumentem Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa przedstawiciel Operatora (Kurier) ma obowiązek przedstawić Konsumentowi dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej przez Operatora, dokument tożsamości przedstawiciela Operatora i dokument potwierdzający umocowanie tego przedstawiciela (Kuriera) do reprezentowania Operatora w zakresie zawierania wskazanej umowy oraz wręczyć Konsumentowi pisemną informację o prawie odstąpienia od Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu wraz ze wzorem oświadczenia o odstąpieniu (zgodnie z art. 1 ust. 1 i art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2000 roku, Nr 22, poz. 271, z późn. zm.)). Przed zawarciem obu wskazanych umów Klient akceptuje zawartość przesyłki. Konsument ma prawo odstąpić od Umowy Sprzedaży w terminie 10 dni od dnia zawarcia tej umowy (zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny). Do momentu podpisania Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia. W odniesieniu do realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar poza Lokalem Przedsiębiorstwa precyzuje się, że:
- 7.4.1. nie ma możliwości zawarcia tylko jednej z danej pary umów,
 - 7.4.2. przed zawarciem wskazanych obu umów, umożliwia się Klientowi zapoznanie się z Umową o Świadczenie Usług / Aneksem i udostępnia się Klientowi możliwość okazania Towaru,
 - 7.4.3. przysługujące Konsumentowi prawa do odstąpienia od umów mogą być wykonane przez niego tylko łącznie,
 - 7.4.4. Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługują wskazane powyżej uprawnienia do odstąpienia od umów.
- 7.5. W przypadku Aneksu na 12 Miesiący do jego zawarcia dochodzi w Trybie Na Odległość w trakcie rozmowy telefonicznej pomiędzy klientem a Konsultantem. Aneks ten jest dostarczany Klientowi na adres przez niego wskazany. Klient ma prawo odstąpić od wskazanego aneksu w terminie 10 dni od dnia dostarczenia dokumentu.
- 7.6. W każdym przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży zakupiony Telefon zostanie wydany Klientowi wraz z fakturą, dokumentem gwarancyjnym i pisemną informacją o sprzęcie/instrukcją obsługi.
8. Realizacja zamówienia

- 8.1. W celu realizacji Zamówienia, Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami i Informacjami przekazywanymi przez Konsultanta. Klient ma obowiązek przygotować wszystkie dokumenty wskazane przez Konsultanta w trakcie rozmowy telefonicznej. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Klienta w sieci T-Mobile.
- 8.2. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia z powodu niedostępności przedmiotu Zamówienia, Operator będzie czynił starania, aby bez zbędnej zwłoki poinformować o tym fakcie Klienta w ciągu 14 dni roboczych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie informacji o opóźnieniu lub niemożności realizacji Zamówienia, jeżeli próby skontaktowania się z Klientem zakończyły się niepowodzeniem.
- 8.3. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu (dotyczy także zawarcia takiej umowy/ aneksu po zrealizowaniu Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar) w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa zastosowanie znajdują następujące postanowienia:
- 8.3.1. W każdym przypadku dostępności przedmiotu Zamówienia dostawa/próba dostawy przesyłki pod wskazany przez Klienta prywatny adres poza Lokalem Przedsiębiorstwa zostanie dokonana przez Kuriera w terminie 14 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia. W odniesieniu do Zamówień realizowanych w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Operator zobowiązany jest do 3 prób realizacji dostarczenia przesyłki, przy czym pierwsza próba będzie mieć miejsce w terminie 3 dni roboczych od dnia pobrania przez Kuriera przesyłki z magazynu Operatora, druga – w kolejnym dniu roboczym, trzecia zaś nastąpi pod warunkiem ustalenia przez Kuriera i Klienta terminu doręczenia, który nie może wypadać później niż 10 dni licząc od dnia wskazanego pobrania (w dniu tym Klient otrzymuje komunikat sms potwierdzający ten fakt). W przypadku Klientów posiadających numer REGON wskazany termin liczony jest od momentu przesłania czytelnych kopii kompletu dokumentów wymaganych do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub innych umów. Przesyłki dostarczane są od poniedziałku do piątku za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 8.3.2. W obecności Kuriera Klient jest zobowiązany sprawdzić kompletność przesyłki i zgodność z Zamówieniem, zapoznać się z Umową o Świadczenie Usług lub Aneksem oraz innymi dokumentami zawartymi w przesyłce.
- 8.3.3. Przy dostarczeniu elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług (w tym Karty SIM), Kurier weryfikuje tożsamość Klienta względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz odbiera i weryfikuje kserokopie innych dokumentów wymaganych od Klienta w celu realizacji Zamówienia. W każdym przypadku okazanie dowodu osobistego jest niezbędnym warunkiem realizacji Zamówienia.
- 8.3.4. Klient jest zobowiązany przygotować na okoliczność wizyty Kuriera wymagane dokumenty. Jeśli Klient zdecyduje się zawrzeć Umowę o Świadczenie Usług a równocześnie nie przygotuje wymaganych dokumentów (zgodnie z komunikatem przekazanym mu przez Konsultanta podczas rozmowy), Kurier ma prawo odmówić pozostawienia Klientowi przesyłki określonej w Zamówieniu. W takim przypadku Klient może umówić się z Kurierem na ponowną wizytę, na okoliczność, której Klient przygotowuje wymagane dokumenty, co pozwoli na zawarcie Umowy Sprzedaży i wydanie Towaru Klientowi. Operator zobowiązany jest do 3 prób dostarczenia przesyłki, zgodnie z postanowieniem pkt. 8.3.1 powyżej.
- 8.4. W przypadku wybrania opcji realizacji Zamówienia w Lokalu Przedsiębiorstwa zastosowanie mają następujące postanowienia:
- 8.4.1. Operator informuje Klienta o możliwości zawarcia w Lokalu Przedsiębiorstwa Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży (w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar), zgodnie ze złożonym Zamówieniem, poprzez wysłanie wiadomości na wskazany przez Klienta w Zamówieniu adres e-mail lub telefonicznie. Klient, zainteresowany zawarciem zamówionej/ych umowy/umów w Lokalu Przedsiębiorstwa, zobowiązany jest przygotować dokumenty wskazane przez Konsultanta w trakcie rozmowy telefonicznej i przynieść je ze sobą do Lokalu Przedsiębiorstwa. Jeżeli w ciągu 4 dni od dnia przekazania wspomnianej wyżej wiadomości Klient nie stawi się w Lokalu Przedsiębiorstwa, Operator wysyła ponownie wiadomość na adres e-mail Klienta lub telefonicznie, informując Klienta o tym, że jeżeli Klient nie stawi się w Lokalu Przedsiębiorstwa w terminie 3 dni od dnia powtórnego powiadomienia, Zamówienie zostanie anulowane. Jeżeli w ciągu 3 dni od dnia powtórnego powiadomienia Klient nie stawi się w Lokalu Przedsiębiorstwa Zamówienie zostaje anulowane.
- 8.4.2. Pracownik sieci sprzedaży Operatora (w Lokalu Przedsiębiorstwa) ma prawo odmówić zawarcia Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży, jeżeli Klient nie przedstawi dokumentów zgodnych z informacjami przekazanymi Klientowi podczas składania Zamówienia. W takim przypadku w celu zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży na warunkach zgodnych z Zamówieniem Klient powinien zgłosić się w Lokalu Przedsiębiorstwa z kompletem wymaganych dokumentów w terminie 7 dni od daty pierwszej wizyty w Lokalu Przedsiębiorstwa w tej sprawie.
- 8.4.3. Przy zawieraniu Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży w Lokalu Przedsiębiorstwa, pracownik sieci sprzedaży Operatora weryfikuje tożsamość Klienta względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz odbiera lub kseruje dokumenty wymagane od Klienta. Okazanie dowodu osobistego jest niezbędnym warunkiem realizacji Zamówienia.
- 8.4.4. Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży, umożliwia się Klientowi zapoznanie się z treścią Umowy o Świadczenie Usług albo z treścią Umowy o Świadczenie Usług i prezentację zamówionego Towaru;
- 8.4.5. Klientowi przysługuje prawo zmiany albo rezygnacji ze złożonego Zamówienia do momentu zawarcia wskazanej/ych powyżej umowy/ów.
- 8.5. W przypadku, gdy w dokumentach potwierdzających tożsamość występują dane, które nie są wymagane do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy Sprzedaży należy je zasłonić. Dotyczy to takich danych, jak nieaktualne adresy zamieszkania oraz informacje dotyczące osób innych niż posiadacz dokumentu.
- 8.6. Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
- 8.6.1. zażalenia przez Klienta z płatnościami za usługi telekomunikacyjne u Operatora lub innych operatorów telefonii komórkowej,
- 8.6.2. podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teleadresowych przy składaniu Zamówienia;
- 8.6.3. niedostarczenia do Operatora niezbędnych dokumentów do realizacji Zamówienia;
- 8.6.4. dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym w Zamówieniu numerem telefonu lub adresem e-mail;
- 8.6.5. braku możliwości odebrania przez Kuriera albo konsultanta w Lokalu Przedsiębiorstwa (w zależności od wybranego przez Klienta trybu) wymaganych czytelnych dokumentów;
- 8.6.6. nieprawidłowego złożenia Zamówienia przez Klienta;
- 8.6.7. powstanie po stronie Operatora uzasadnionego podejrzenia fraudu związanego z Zamówieniem, przy czym przez fraud należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności użycie cudzych danych identyfikujących lub podszywanie się pod inną osobę.
- 8.7. Operator ma prawo anulować Zamówienie Klienta z powodu braków Towaru w magazynie lub innego rodzaju niedostępności przedmiotu Zamówienia. O anulowaniu Zamówienia Klient zostanie poinformowany telefonicznie.
- 8.8. W przypadku niedostępności przedmiotu zamówienia (w szczególności w przypadku wygaśnięcia danej promocji lub cennika podczas procesu weryfikacji oraz realizacji Zamówienia), Operator zobowiązuje się do poinformowania o tym Klienta i złożenia Klientowi propozycji o jak najbardziej zbliżonych parametrach, na co najmniej równych lub atrakcyjniejszych warunkach.
- 8.9. Niniejszy regulamin wraz z Regulaminem (w przypadku zawierania Umowy o Świadczenie Usług) i innymi dokumentami będzie dostarczony w wersji papierowej przy dostawie / odbiorze przesyłki.
9. Prawo konsumenta do odstąpienia od umowy
- 9.1. W przypadku zawarcia przez Konsumenta Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu w Trybie Poza Lokalem Przedsiębiorstwa, Konsument ma prawo odstąpić odpowiednio od Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 10 dni od dnia zawarcia odpowiednio Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu.
- 9.2. W przypadku zawarcia Aneksu Na 12 Miesięcy w Trybie Na Odległość, Konsument ma prawo odstąpić od Aneksu Na 12 Miesięcy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie dziesięciu 10 dni licząc od dnia dostarczenia Klientowi dokumentu tego aneksu.
- 9.3. W przypadku, gdy Konsument zawarł łącznie dwie umowy w związku ze skorzystaniem z Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar, zważywszy na fakt, że umowy te są ze sobą funkcjonalnie powiązane, w szczególności poprzez przyznanie Klientowi ulgi uwzględnionej w cenie Towaru, prawo odstąpienia przysługuje Konsumentowi wyłącznie w odniesieniu do obu tych umów łącznie. Konsument ma prawo do odstąpienia od obu umów łącznie składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 10 dni od dnia złożenia podpisów pod Umową o Świadczenie Usług / Aneksem.
- 9.4. W przypadku skorzystania przez Konsumenta ze wskazanych powyżej praw do odstąpienia od umowy, Strony zobowiązane są do zwrotu tego, co sobie wzajemnie świadczyły w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14

- dni. Operatorowi będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze, w przypadku zwrócenia przez Konsumenta przedmiotu Umowy Sprzedaży w stanie zmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.
- 9.5. Do zachowania 10 - dniowych terminów, o których mowa powyżej, wystarczy wysłanie przez Konsumenta pisemnego oświadczenia przed upływem tego terminu.
- 9.6. Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że uprawnienia wskazane powyżej w niniejszym paragrafie nie przysługują Klientom niebędącym Konsumentami.
10. Zwroty w przypadku odstąpienia od umowy. Odpowiedzialność operatora z tytułu niezgodności towaru z umową. Gwarancja.
- 10.1. W przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do odstąpienia, o którym mowa w pkt. 9 powyżej, zawartość przesyłek wraz z dokumentami należy przestać na adres:
- 10.1.1. w przypadku przesyłki zawierającej Towar i dokumenty - na adres: Magazyn Centralny PTC; 05-850 Ołtarzew; ul. Poznańska 251, "Zespół zwrotów" albo
- 10.1.2. w przypadku przesyłki zawierającej same dokumenty (bez Towaru) - na adres: PTC S.A., 02-222 Warszawa; Al. Jerozolimskie 181; "Sekcja Korespondencji".
- 10.2. Klient ma obowiązek dołożyć należytej staranności w zakresie zabezpieczenia zwracanej rzeczy przed urazami mechanicznymi w transporcie poprzez stosowne jej opakowanie. Opakowanie rzeczy w sposób identyczny jak w przypadku przesyłki otrzymanej czyni zadość wymaganiu wskazanemu w zdaniu poprzednim. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że koszt przesyłki związanej ze zwrotem, o którym mowa powyżej, ponosi Klient.
- 10.3. Operator odpowiada wobec Klienta za niezgodność z umową towaru zakupionego przez Konsumenta, w zakresie określonym ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r. (Dz.U.02.141.1176 z późn. zm.).
- 10.4. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji kupujący powinien udać się z zakupionym produktem do autoryzowanego punktu serwisowego gwaranta. Adresy autoryzowanych punktów serwisowych gwaranta zamieszczone są w karcie gwarancyjnej zakupionego produktu lub dostępne są za pośrednictwem infolinii. Numer infolinii umieszczony jest na karcie gwarancyjnej zakupionego produktu.
11. Dane telefoniczne telekanafu
- 11.1. Telefoniczna obsługa Klientów i potencjalnych Klientów Operatora za pośrednictwem Telekanafu jest realizowana 7 dni w tygodniu, pod następującymi numerami telefonów:
- 11.1.1.1. 0 801 202 602 oraz 22 413 33 10 - Infolinia handlowa dostępna w godzinach 8:00-22:00; wskazane numery udostępnione są potencjalnym Klientom Operatora w odniesieniu do składania następujących Zamówień: Zamówienia Umowy o Świadczenie Usług oraz Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar; Zamówienia składane pod wskazanymi numerami mogą być realizowane - w zależności od woli Klienta - zarówno w Lokalu Przedsiębiorstwa jak i pod adresem wskazanym przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa;
- 11.1.1.2. 602 900 000 - całodobowe Biuro Obsługi Abonenta (BOA); wskazany numer dostępny jest dla potencjalnych Klientów w odniesieniu do składania następujących Zamówień: Zamówienia Aneksów, Zamówienia Aneksów na 12 Miesiący, Zamówienia Opcji Aneks + Towar, Zamówienia Umowy o Świadczenie Usług i Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar; zamówienia składane pod wskazanym numerem mogą być realizowane wyłącznie pod adresem wskazanym przez Klienta poza Lokalem Przedsiębiorstwa.
- 11.2. Opłata za połączenie ze wskazanym numerem jest zgodna z cennikiem przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Klient łącząc się z tym numerem.
12. Faktury
- 12.1. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży, faktura za Towar zostanie dostarczona wraz z Towarem przy wydawaniu towaru pod adresem wskazanym przez Klienta w Zamówieniu.
- 12.2. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, jeśli przewiduje ona wystawianie faktur za Usługi, faktury te będą przesyłane Klientowi na piśmie, chyba że Klient będący Konsumentem skorzysta z oferty związanej z przesyłaniem faktur w formie elektronicznej. W takim przypadku wskazane dokumenty będą przesyłane, w tym udostępniane, na warunkach „Regulaminu przesyłania faktur w formie elektronicznej” stanowiącego załącznik do niniejszego regulaminu,
13. Postępowanie reklamacyjne
- 13.1. Klient ma prawo do złożenia Operatorowi reklamacji dotyczącej usług uregulowanych niniejszym regulaminem w terminie 30 dni od zdarzenia powodującego reklamację.
- 13.2. Wskazane powyżej reklamacje można składać telefonicznie u Konsultanta Telekanafu pod numerem telefonu 602 900 000, pisemnie na adres: Polska Telefonia Cyfrowa S.A, Sekcja Reklamacji, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa oraz ustnie do protokołu. Wskazane reklamacje można składać także poprzez <http://www.t-mobile.pl> (i zakładki „Kontakt” -> „Kontakt mailowy do Biura Obsługi Klienta”) albo poprzez www.iboa.pl.
- 13.3. Wskazane powyżej reklamacje będą rozpatrzone przez Operatora w terminie 30 dni od daty złożenia reklamacji.
- 13.4. Odpowiedzi na wskazane powyżej reklamacje będą udzielane pisemnie (jeśli reklamacja była wniesiona pisemnie lub ustnie do protokołu), na adres e-mail lub telefonicznie w zależności od tego w jaki sposób została ona złożona. Odpowiedzi pisemne będą wysyłane na adres korespondencyjny zadeklarowany przez Klienta podczas rozmowy z Konsultantem.
- 13.5. Decyzje Operatora rozstrzygające wskazane powyżej reklamacje są ostateczne i kończą postępowanie reklamacyjne.
- 13.6. Reklamacje dotyczące świadczenia Usług będą rozpatrywane w trybie określonym w Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 roku w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej. Szczegółowe postanowienia dotyczące trybu składania reklamacji dotyczących świadczenia Usług znajdują się w regulaminie świadczenia Usług dostarczanych Klientowi przez Operatora.
- 13.7. Reklamacje z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową Konsument może wnieść w terminie 2 lat od dnia zawarcia umowy sprzedaży w każdym Salonie lub Sklepie Firmowym Operatora.
- 13.8. Reklamacje dotyczące towaru na podstawie gwarancji Konsument może wnieść do gwaranta w terminie trybie i miejscu przewidzianym w dokumencie gwarancyjnym.
14. Postanowienia końcowe
- 14.1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszego regulaminu, o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań jest spowodowane okolicznościami, na które Operator nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie zobowiązania zostanie zawieszona na okres równy okresowi działania siły wyższej.

Załącznik

Regulamin przesyłania faktury w formie elektronicznej, usługi świadczonej przez Polską Telefonię Cyfrową S.A., z siedzibą w Warszawie 02-222, Al. Jerozolimskie 181, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 391193, o kapitale zakładowym 471.000.000,00 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, zwaną dalej „Operatorem” Obowiązuje od 05.06.2011 r.

Z opisanych poniżej usług mogą korzystać będący konsumentami abonenci Operatora, którzy są stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (w tym także przedłużonej aneksem) przewidującej wystawianie faktur za usługi telekomunikacyjne (dalej „Klienci”).

1. Usługa „F@ktura”
 - 1.1. Operator udostępni Klientowi do wglądu i/lub pobrania faktury za usługi telekomunikacyjne w formie elektronicznej poprzez serwis iBOA dostępny przez www.t-mobile.pl (część „Zarządzaj kontem”) lub przez www.iboa.pl. Faktury w formie elektronicznej dostępne są w serwisie iBOA na Koncie, dla którego są one wystawiane.
 - 1.2. Wraz z fakturami w formie elektronicznej Operator udostępni Klientowi w takim samym zakresie i formie wykazy wykonanych usług telekomunikacyjnych (rozliczenie konta i poszczególnych numerów telefonów) oraz rachunki szczegółowe - z ostatnich 18 cykli rozliczeniowych. Wskazane faktury, wykazy i rachunki szczegółowe udostępniane są w pliku PDF.
 - 1.3. W celu skorzystania z usługi F@ktura Klient powinien:
 - 1.3.1. włączyć usługę F@ktura w iBOA, lub
 - 1.3.2. zgłosić telefonicznie stosowną dyspozycję konsultantowi Biura Obsługi Abonenta pod numerem 602900 (opłata zgodna z cennikiem), lub
 - 1.3.3. zawrzeć umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych (lub aneks) po złożeniu zamówienia poprzez serwis iBOA lub na www.t-mobile.pl, lub
 - 1.3.4. złożyć dyspozycję w innym miejscu w formie pisemnej lub elektronicznej udostępnionej przez PTC,
 - 1.4. Aby zrezygnować z usługi F@ktura lub zmodyfikować jej zakres, Klient może zadysponować zmianę w serwisie iBOA lub telefonicznie konsultantowi Biura Obsługi Abonenta pod numerem 602900 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem). Dyspozycja taka jest bezpłatna.
 - 1.5. Aktywacja usługi F@ktura oznacza automatyczną aktywację opcji otrzymywania komunikatu „SMS Finansowy”. Klient w ciągu 48 godzin od wystawienia faktury będzie każdorazowo otrzymywać komunikat SMS z informacją o udostępnieniu faktury w formie elektronicznej w iBOA wraz z kluczowymi informacjami o fakturze (numer faktury, termin płatności i bieżąca kwota do zapłaty). Otrzymany SMS będzie potwierdzeniem, że bieżąca faktura i inne dokumenty, o których mowa w pkt. 2 są już dostępne w serwisie iBOA. Klient ma możliwość bezpłatnego wyłączenia otrzymywania komunikatu „SMS Finansowy” w serwisie iBOA lub poprzez złożenie dyspozycji u konsultanta Biura Obsługi Abonenta pod numerem 602900 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem).
2. Usługa „F@ktura na e-mail” (dalej „FNE”)
 - 2.1. Klient, który korzysta z usługi F@ktura, ma możliwość aktywacji bezpłatnej usługi FNE. Usługa ta polega na comiesięcznym wysyłaniu przez Operatora na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej, wiadomości zawierającej fakturę za usługi telekomunikacyjne i wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych - w postaci załącznika zapisanego w formacie PDF. Wiadomość wysyłana jest z adresu twoja_f@ktura.t-mobile.pl oznaczonego w poczcie elektronicznej odbiorcy jako „T-Mobile - faktura”. Wiadomość wysyłana jest automatycznie i korespondencja zwrotna nie jest obsługiwana pod wskazanym adresem elektronicznym.
 - 2.2. Do świadczenia usługi FNE wykorzystywany jest adres e-mail podany w danych Klienta jako adres kontaktowy.
 - 2.3. Faktura w formie elektronicznej wysyłana na adres e-mail jest dokumentem elektronicznym o takiej samej treści, jak ten, który Operator równolegle udostępni w serwisie iBOA. Załącznik do wiadomości nie zawiera rachunku szczegółowego. Klient może obejrzeć i / lub bezpłatnie pobrać rachunek szczegółowy po zalogowaniu się do serwisu iBOA. Wiadomość wysłana na adres e-mail w ramach usługi FNE zawiera link do serwisu iBOA oraz podsumowanie informacji o fakturze znajdującej się w załączniku PDF.
 - 2.4. Ze względu na niezależne uwarunkowania technologii internetowej oraz specyficzne ustawienia programu pocztowego Klienta Operator nie gwarantuje dostarczenia wiadomości w ramach usługi FNE. Operator dołoży wszelkich starań, aby wiadomość dostarczyć prawidłowo na wskazany adres e-mail w ciągu maksymalnie 48 godzin od zakończenia miesięcznego cyklu rozliczeniowego.
 - 2.5. Klient ponosi odpowiedzialność za aktualność wskazanego Operatorowi adresu e-mail przez cały okres korzystania z usługi FNE oraz za ryzyko dostarczenia wiadomości e-mail osobie trzeciej z powodu podania Operatorowi niepoprawnego adresu e-mail.
 - 2.6. Aktywacja i dezaktywacja usługi FNE oraz zmiana adresu e-mail wykorzystywanego w usłudze FNE są bezpłatne i możliwe w dowolnym momencie cyklu rozliczeniowego w serwisie iBOA, na podstawie wniosku skierowanego na adres boa@t-mobile.pl, poprzez konsultanta Biura Obsługi Abonenta pod numerem 602900 (opłata za połączenie zgodna z cennikiem) lub poprzez pracownika punktu obsługi sprzedaży Operatora.
 - 2.7. Jeżeli Klient posiada więcej niż jeden numer telefonu rozliczany na wspólnej fakturze, może aktywować usługę FNE oddzielnie dla każdego numeru telefonu, podając różne adresy e-mail. W takiej sytuacji wspólna faktura w formie elektronicznej będzie wysyłana na każdy podany adres e-mail.
 - 2.8. Wyłączenie F@ktury na którymkolwiek z numerów telefonów Klienta rozliczanych wspólną fakturą powoduje dezaktywację usługi F@ktura na całym koncie abonenckim, a tym samym dezaktywację usługi FNE względem wszystkich numerów telefonów, w stosunku do których była ona aktywna.
3. Postanowienia wspólne dla obu usług
 - 3.1. Termin płatności faktury określony jest w „SMS Finansowym” (jeśli Klient z tej opcji nie zrezygnuje), na fakturze (dostępnej w serwisie iBOA lub w załączniku do wiadomości e-mail przesyłanej w ramach usługi FNE) oraz w treści wiadomości przesyłanej w ramach usługi FNE.
 - 3.2. Klient przyjmuje do wiadomości, że faktury udostępniane w serwisie iBOA i wysyłane przez Operatora na wskazany przez Klienta adres e-mail w formacie PDF są fakturami w formie elektronicznej w rozumieniu „Rozporządzenia ministra finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej”.
 - 3.3. Jeżeli zgodnie z dyspozycją Klienta jego konta abonenckie zostają połączone, a w związku z jednym z nich Operator świadczy usługę F@ktura, to usługa ta będzie świadczona od tej pory na połączonym koncie abonenckim. Dotyczy to również sytuacji przyłączenia do istniejącego konta abonenckiego nowego numeru telefonu po podpisaniu nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
 - 3.4. Cesja praw i obowiązków z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w stosunku do danego numeru telefonu na innego Klienta powoduje automatyczną dezaktywację usługi F@ktura (i odpowiednio usługi F@ktura na e-mail), co oznacza rozpoczęcie wysyłki faktury w formie papierowej.
 - 3.5. Na każde życzenie Klienta, Operator prześle bezpłatnie w formie papierowej fakturę za usługi telekomunikacyjne, którą udostępnił w formie elektronicznej i której egzemplarz nie został uprzednio doręczony w formie papierowej.
 - 3.6. W przypadku wystawienia przez Operatora noty księgowej lub faktury korygującej VAT, dokument ten w każdym przypadku zostanie przesłany Klientowi w formie papierowej.
 - 3.7. Rezygnacja z usługi F@ktura oznacza, że w przedmiocie dostarczania faktur będą miały zastosowanie postanowienia wiążącej Klienta umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co jest równoznaczne z rozpoczęciem wysyłki faktur w formie papierowej.
 - 3.8. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają postanowienia „Regulaminu korzystania z serwisu iBOA” wydanego przez Operatora.