

## WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI „ZDALNY IT SERWIS”

### 1. Opis oferty

- 1.1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady świadczenia usługi dodanej „Zdalny IT Serwis” (zwaną dalej „Usługą”) przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Marynarska 12, 02-647 Warszawa, wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. ST. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy, Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000029159, NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, o kapitale zakładowym w wysokości 471 mln PLN (zwaną dalej „Operatorem”).
- 1.2. Usługa polega na:
  - 1.2.1. udzielaniu, w czasie każdorazowego połączenia telefonicznego z Numerem dostępowym Usługi informacji o funkcjach, zasadach użytkowania, obsłudze Urządzenia oraz udzieleniu przez Eksperta Technicznego wskazówek przy rozwiązywaniu Problemu technicznego związanego z tym Urządzeniem lub Urządzeniami, który zgłosi Klient.
- 1.3. Informacje o Urządzeniach oraz Problemach technicznych z nimi związanych określa niniejszy Regulamin, który jest dostępny do pobrania na stronie [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
- 1.4. Usługa jest przeznaczona dla osób fizycznych, prawnych lub innych jednostek organizacyjnych posiadających zdolność do nabywania praw i zaciągania zobowiązań, które zawrą z Operatorem Umowę lub aneks do Umowy na piśmie, w określonych taryfach lub grupach taryf, w ramach ofert promocyjnych określonych przez Operatora i zamówią Usługę na warunkach określonych w Umowie. Taryfy lub grupy taryf wymienione są na stronie [www.t-mobile.pl/pl/zdalny-it-serwis](http://www.t-mobile.pl/pl/zdalny-it-serwis).
- 1.5. Warunki dostępności Usługi w ramach ofert promocyjnych Operatora określają regulaminy tych ofert lub promocji.

### 2. Definicje

Abonent”- osoba, korzystająca z Usługi.

„Ekspert Techniczny” - osoba która zgodnie z posiadanymi kwalifikacjami będzie pomagać w rozwiązaniu Problemu technicznego.

„Numer Dostępowy -Usługi”: numer dostępny dla Abonentów Operatora korzystających z Usługi zostanie przesłany za pomocą wiadomości SMS po aktywacji Usługi.

„Problem techniczny” - pojedyncze zdarzenie nie związane bezpośrednio z usługami oferowanymi przez Operatora dotyczące konfiguracji i instalacji oprogramowania, przywracania funkcjonalności urządzeń, wyjaśnienia kwestii technicznych dotyczących sieci informatycznych, urządzeń elektronicznych, aplikacji lub systemów operacyjnych zainstalowanych w urządzeniach typu komputery, tablety, smartfony, telefony, terminale.

„Urządzenie” – Komputer stacjonarny, laptop, notebook, netbook, ultrabook z systemem operacyjnym Windows XP (lub nowszym), oraz Mac OS 10.5 (lub nowszym); Tablet; Smartfon z systemem operacyjnym Android, iOS lub Windows Phone; Modemy i Routery pochodzące z oferty Operatora, wskazane przez Abonenta do korzystania z Usługi.

„Umowa” - Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telekomunikacyjne. Umowa składa się z następujących części: (1) Kontraktu Głównego, (2) Regulaminu oraz (3) Cennika; dokumenty składające się na Regulamin są załącznikami do Kontraktu Głównego; Kontrakt Główny może wskazywać także inne załączniki składające się na Umowę.

### 3. Postanowienia ogólne

- 3.1. Połączenia telefoniczne z Numerem Dostępowym Usługi są możliwe w godzinach od 7.00 do 23.00.
- 3.2. Skorzystanie z Usługi następuje poprzez nawiązanie przez Klienta połączenia z Numerem dostępowym Usługi.
- 3.3. W każdym cyklu rozliczeniowym Abonent może zgłosić maksymalnie 3 Problemy Techniczne na każde Urządzenie objęte Usługą.
- 3.4. Treść rozmowy z Ekspertem Technicznym może zostać utrwalona przez Operatora w celach szkoleniowych oraz w celu rozpatrzenia reklamacji i przechowywana przez Operatora zgodnie z przepisami prawa przez okres 3 miesięcy.
- 3.5. Przez zamówienie Usługi Klient potwierdza, że zapoznał się z niniejszymi warunkami Regulaminu akceptuje je i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

### 4. Zakres pomocy udzielanej przez Eksperta Technicznego

- 4.1. Operator dokłada należytej staranności, poprzez umożliwienie Ekspertom Technicznym dostępu do posiadanej wiedzy technicznej i właściwych narzędzi w celu oferowania Klientowi jak najwyższego poziomu wsparcia przy rozwiązywaniu zgłoszonego Problemu Technicznego.
- 4.2. Ekspert Techniczny udziela porady dotyczącej zgłoszonego Problemu technicznego wykorzystując wiedzę i narzędzia udostępnione mu przez Operatora, po uzyskaniu od Klienta niezbędnych informacji, pozwalających na określenie problemu.
- 4.3. Jeżeli do zdiagnozowania Problemu technicznego konieczne jest sprawdzenie statusu usług Operatora na koncie abonenckim Klienta, Ekspert Techniczny przedstawia Klientowi propozycję sprawdzenia jego konta abonenckiego i w razie wyrażenia zgody przez Klienta, prosi go o podanie niezbędnych jego danych w celu weryfikacji.
- 4.4. Ekspert Techniczny zobowiązuje się zachować w tajemnicy wszelkie zastrzeżone lub poufne informacje Abonenta, do których uzyskał dostęp w trakcie świadczenia Usługi, w szczególności podczas rozwiązywania Problemu Technicznego.

### 5. Odpowiedzialność Operatora

- 5.1. Usługa jest usługą starannego działania i Operator nie gwarantuje rozwiązania Problemu Technicznego.
- 5.2. Operator zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności, w celu świadczenia Usługi na jak najwyższym poziomie oraz zobowiązuje Ekspertów Technicznych do zachowania poufności w wypadku, gdyby Konsultanci uzyskali dostęp do zastrzeżonych lub poufnych informacji przechowywanych na Urządzeniu Klienta.
- 5.3. Usługa polega na wsparciu przez Operatora działań Klienta w celu rozwiązania Problemu Technicznego. W przypadku połączenia telefonicznego z Numerem dostępowym Usługi, w zakresie określonym w pkt. 1.2.1 Ekspert Techniczny nie mając możliwości fizycznego kontaktu z Urządzeniem, udziela wskazówek jedynie w oparciu o informacje uzyskane od Klienta, w związku z czym Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną szkodę, która wynika z braku udzielenia przez Klienta pełnych lub prawidłowych informacji.

- 5.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dalsze wykorzystanie przez Klienta informacji uzyskanych w ramach Usługi w trakcie porady telefonicznej, w szczególności wykorzystanych do zmian w konfiguracji lub modyfikacji Urządzenia.
- 5.5. Klient będący przedsiębiorcą w oparciu o niniejszy Regulamin nie może dochodzić od Operatora utraconych korzyści. W stosunkach między Operatorem a Klientem będącym Konsumentem nie jest wyłączona możliwość dochodzenia utraconych korzyści w oparciu o niniejszy Regulamin przez Konsumenta.
- 5.6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań lub zaniechań Abonenta sprzeczne ze wskazówkami uzyskanymi od Eksperta Technicznego.
- 5.7. Informacje dotyczące oprogramowania z którego korzysta Abonent, a które są niezbędne do zrealizowania przez Operatora Usługi nie są przez Operatora w żaden sposób wykorzystywane ani przechowywane.
- 5.8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług drogą elektroniczną wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza jego wpływem.

## **6. Reklamacje**

- 6.1. Tryb postępowania reklamacyjnego:
- 6.2. Reklamacja może dotyczyć nienależytego świadczenia Usługi, przez co rozumie się m.in. brak możliwości połączenia z Usługą.
- 6.3. W kwestii roszczeń związanych z wysokością opłaty za Usługę, Abonenci T-Mobile składają reklamację w sposób opisany poniżej
- 6.3.1. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, telefonicznie lub w formie elektronicznej na adres [boa@t-mobile.pl](mailto:boa@t-mobile.pl)
- 6.4. Reklamacja Klienta powinna zawierać:
  - 6.4.1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Klienta zgłaszającego reklamację;
  - 6.4.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
  - 6.4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniające reklamację;
  - 6.4.4. numer abonencki Klienta, z którego wykonywał połączenie aby skorzystać z Usługi;
  - 6.4.5. kwotę odszkodowania, jeżeli Klient żąda jego wypłaty
  - 6.4.6. określenie sposobu zwrotu (dane do wykonania zwrotu) lub określenie sposobu rozliczenia przyznanego odszkodowania
  - 6.4.7. podpis reklamującego Klienta w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 6.5. Reklamacja może być złożona w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym Usługa została nienależycie świadczona. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
- 6.6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt.6.4.1-6.4.6 upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Klienta o konieczności jej uzupełnienia.
- 6.7. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt.6.4.1-6.4.7, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Klienta 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.
- 6.8. 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.
- 6.9. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej wniesienia.
- 6.10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Klienta w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej. Odpowiedź Operatora na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne.
- 6.11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 6.11.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - 6.11.2. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 6.11.3. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu zwrotu lub zasad rozliczenia na koncie Klienta;
  - 6.11.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

## **7. Ochrona danych osobowych**

- 7.1. Administratorem danych w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych jest Operator. Operator przetwarza dane osobowe, związane ze świadczonymi Usługami. Dane te przetwarzane są jedynie w celach związanych ze świadczeniem Usługi lub w celach związanych z rozpatrzeniem reklamacji. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych i ich poprawiania. Wszelka korespondencja dotycząca przetwarzania danych osobowych powinna być kierowana na adres Operatora. Administrator danych osobowych może przetwarzać dane osobowe w innym celu jedynie za zgodą Klienta.
- 7.2. Operator oświadcza, że infrastruktura teleinformatyczna Systemu spełnia wymogi określone w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z dnia 1 maja 2004 r.).

## **8. Postanowienia końcowe**

- 8.1. Zabrania się korzystania z Usługi w sposób naruszający obowiązujące prawo, ogólnie przyjęte normy moralne, w sposób godzący w dobre obyczaje, obraźliwy czy naruszający czyjąś godność.
- 8.2. T-Mobile Polska S.A. zastrzega sobie prawo do zawieszenia możliwości korzystania z Usługi przez Klienta, w przypadku stwierdzenia naruszenia przez użytkownika niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm moralnych.