

## 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 Abonent.
  - 1.2.2. możliwości skorzystania przez Abonenta ze Zdalnego Konfiguratora, który jest świadczony na odległość przez Eksperta Technicznego przy pomocy oraz z wykorzystaniem łączy internetowych oraz odpowiedniego Oprogramowania, polegająca na diagnozowaniu Problemów technicznych związanych z Urządzeniem i usuwaniu tych problemów bezpośrednio na Urządzeniu Abonenta poprzez nawiązanie połączenia pomiędzy Urządzeniem Abonenta a komputerem Eksperta Technicznego i uzyskanie przez Eksperta Technicznego dostępu do Urządzenia Abonenta na prawach użytkownika tego komputera, na czas trwania Sesji naprawczej. Korzystanie ze Zdalnego Konfiguratora wymaga uprzedniego wykonania przez Abonenta połączenia telefonicznego z Numerem dostępowym Usług.
- 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 nie będących konsumentami, a także dla osób 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” - podmiot korzystający 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.

„Zdalny Konfigurator” - aplikacja, poprzez którą jest nawiązywana i wykonywana Sesja naprawcza.

„Sesja naprawcza” - osobna sesja tworzona dla Abonenta w czasie rzeczywistym (w czasie przeprowadzania naprawy) zapamiętująca szczegóły dotyczące połączenia z Urządzeniem Abonenta, umożliwiająca podgląd przeprowadzonych przez Eksperta Technicznego działań zmierzających do zdiagnozowania Problemu technicznego i usunięcia tego problemu, rejestrowana i przechowywana przez T-Mobile nie dłużej niż 3 miesiące od momentu jej zakończenia.

„Oprogramowanie” - oprogramowanie udostępnione przez Operatora licencjonowane przez Operatora lub przez podmioty trzecie. Oprogramowanie jest pobierane przez Abonenta i umożliwia nawiązanie połączenia pomiędzy komputerem Eksperta Technicznego a Urządzeniem Abonenta i przeprowadzenie na odległość Sesji naprawczej.

„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 Abonenta połączenia z Numerem dostępowym Usługi. W przypadku Zdalnego Konfiguratora dodatkowo dochodzi do nawiązania połączenia pomiędzy Urządzeniem Abonenta, a komputerem Eksperta Technicznego i uzyskania przez Eksperta Technicznego dostępu do Urządzenia Abonenta na prawach użytkownika tego komputera, na czas trwania Sesji naprawczej pod warunkiem uzyskania zgody Abonenta.
- 3.3. Treść rozmowy z Ekspertem Technicznym oraz rejestr z obrazem z Sesji naprawczej może zostać utwalona przez Operatora w celach szkoleniowych oraz w celu rozpatrzenia reklamacji i przechowywana przez Operatora zgodnie z przepisami prawa przez okres 3 miesięcy.
- 3.4. W każdym cyklu rozliczeniowym Abonent może zgłosić maksymalnie 3 Problemy Techniczne na każde Urządzenie objęte Usługą.
- 3.5. Treść rozmowy z Ekspertem Technicznym może zostać utwalona przez Operatora w celach szkoleniowych oraz w celu rozpatrzenia reklamacji i przechowywana przez Operatora zgodnie z przepisami prawa przez okres 3 miesięcy.
- 3.6. Przez zamówienie Usługi Abonent potwierdza, że zapoznał się z niniejszymi warunkami Regulaminu akceptuje je i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

### 4. Warunki korzystania ze Zdalnego Konfiguratora:

- 4.1. Ze Zdalnego Konfiguratora może skorzystać tylko Abonent, który zakupił Usługę oraz zapewni na Urządzeniu dostęp do sieci Internet.
- 4.2. W celu skorzystania ze Zdalnego Konfiguratora Abonent musi pobrać oraz zainstalować Oprogramowanie w Urządzeniu. Pobranie i korzystanie z Oprogramowania w sieci Operatora lub u innego operatora telekomunikacyjnego może wiązać się z opłatą za transmisję

- danych zgodną z taryfą, z której korzysta Abonent. Korzystanie z Oprogramowania może wymagać uprzedniego zaakceptowania przez Abonenta warunków licencyjnych udostępnionych Abonentowi przez licencjodawcę, będącą osobą trzecią.
- 4.3. W celu skorzystania ze Zdalnego Konfiguratora Ekspert Techniczny przesyła Abonentowi na wskazany przez Abonenta adres e-mail link do pobrania Oprogramowania wraz z dedykowanym PinCodem a w przypadku Urządzenia przenośnego Ekspert Techniczny przesyła Abonentowi sms-em lub mailem link do pobrania Oprogramowania na to Urządzenie wraz z dedykowanym PinCodem.
  - 4.4. Po pobraniu Oprogramowania Abonent uruchamia Oprogramowanie. W celu rozpoczęcia Sesji naprawczej Abonent jest zobowiązany do wpisania i potwierdzenia PinCodu przesyłanego mu przez Operatora w sposób określony w pkt. 4.3.
  - 4.5. Po spełnieniu warunków określonych w pkt. 4.3 oraz pkt. 4.4. przed nawiązaniem połączenia z komputerem Eksperta Technicznego Abonent chcąc skorzystać ze Zdalnego Konfiguratora musi wyrazić zgodę na nawiązanie połączenia pomiędzy Urządzeniem Abonenta i komputerem Eksperta Technicznego poprzez naciśnięcie przycisku „Akceptuję”. Poprzez naciśnięcie przycisku „Akceptuj” Abonent wyraża jednocześnie zgodę na dostęp Eksperta Technicznego do wszystkich zgromadzonych na Urządzeniu danych.
  - 4.6. Poprzez naciśnięcie przycisku Akceptuj zostaje nawiązane połączenie pomiędzy Urządzeniem Abonenta i komputerem Eksperta Technicznego, w wyniku którego Ekspert Techniczny uzyskuje dostęp do Urządzenia Abonenta na prawach użytkownika niniejszego Urządzenia. Każda nowo otwarta Sesja Naprawcza jest zabezpieczona unikalnym PinCodem, ważnym przez 1 godzinę od momentu jego wygenerowania przez Eksperta Technicznego. Jeśli Abonent będzie chciał nawiązać połączenie pomiędzy Urządzeniem Abonenta i komputerem Eksperta Technicznego po upływie 1 godziny, o której mowa w zdaniu poprzednim to ww. połączenie nie zostanie nawiązane. W takiej sytuacji Abonent w celu skorzystania ze Zdalnego Konfiguratora musi zadzwonić do Eksperta Technicznego w celu ponownego wygenerowania PinCodu.
  - 4.7. W momencie nawiązania połączenia pomiędzy Urządzeniem Abonenta i komputerem Eksperta Technicznego rozpoczyna się Sesja naprawcza a Ekspert Techniczny wstępnie diagnozuje Problem techniczny.
  - 4.8. W każdym momencie trwania Sesji naprawczej Abonent może przerwać połączenie Urządzenia z komputerem Eksperta Technicznego.
  - 4.9. Po rozwiązaniu Problemu technicznego Ekspert Techniczny niezwłocznie zamyka Sesję naprawczą, informując Abonenta o prawdopodobnej przyczynie Problemu technicznego.
  - 4.10. Zdalny Konfigurator nie będzie świadczona, gdy:
    - 4.10.1. nie zostanie pobrane przez Abonenta Oprogramowanie
    - 4.10.2. pomimo pobrania Oprogramowania przez Abonenta, nie powiedzie się nawiązanie połączenia pomiędzy Urządzeniem Abonenta i komputerem Eksperta Technicznego z przyczyn niezależnych od Eksperta Technicznego, w tym z powodu awarii łączy internetowych, przecięcia sieci lub takiej konfiguracji sieci u Abonenta, która uniemożliwia nawiązanie połączenia. Ekspert Techniczny poinformuje Abonenta o przeszkodzie w nawiązaniu połączenia i zaproponuje inny sposób zdiagnozowania Problemu technicznego i jego usunięcia
    - 4.10.3. jeśli Abonent nie zezwoli na połączenie z Internetem w celu pobrania Oprogramowania lub na nawiązanie przez Eksperta Technicznego a połączenia z Urządzeniem Abonenta, a zezwolenia takiego wymaga oprogramowanie osób trzecich zainstalowane na Urządzeniu Abonenta.

## **5. Bezpieczeństwo Abonenta podczas korzystania ze Zdalnego Konfiguratora:**

- 5.1. Połączenie pomiędzy Urządzeniem Abonenta i komputerem Eksperta Technicznego jest szyfrowane.
- 5.2. Abonent ma bezpośredni wgląd do działań Eksperta Technicznego w formie logów widocznych na ekranie Urządzenia. Abonent w każdej chwili może przerwać połączenie Urządzenia z komputerem Eksperta Technicznego wybierając odpowiednią opcję w Oprogramowaniu.
- 5.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za włamania osób trzecich do systemu Urządzenia Abonenta, w tym za nieuprawniony dostęp osób trzecich do danych przesyłanych pomiędzy Urządzeniem Abonenta i Eksperta Technicznego w czasie Sesji naprawczej.
- 5.4. W czasie Sesji naprawczej Operator nie zmienia poziomu zabezpieczeń sieci czy plików ani nie ingeruje w ustawienia Urządzenia Abonenta (w tym w ustawienia sieci po stronie Abonenta). W sytuacji, gdy modyfikacja ustawień systemowych Urządzenia, systemu operacyjnego lub oprogramowania zabezpieczającego Urządzenie będzie wymagana w celu prowadzenia Sesji naprawczej, wyłącznie Abonent decyduje o zezwoleniu na działania ingerujące w powyżej opisane ustawienia, a Ekspert Techniczny ma obowiązek odpytać dodatkowo Abonenta o zgodę na prowadzenie działań z tym związanych. Działania te zostaną podjęte tylko i wyłącznie po wyrażeniu przez Abonenta zgody.
- 5.5. Jeśli oprogramowanie osób trzecich zainstalowane na Urządzeniu Abonenta, w tym oprogramowanie antywirusowe, wyświetli komunikat o konieczności zezwolenia na połączenie z Internetem w celu zainstalowania Oprogramowania, wyłącznie Abonent decyduje o udzieleniu takiego zezwolenia.
- 5.6. Po nawiązaniu połączenia pomiędzy Urządzeniem Abonenta i komputerem Eksperta Technicznego, Ekspert Techniczny ma dostęp do danych przechowywanych na Urządzeniu Abonenta. Ekspert Techniczny ma obowiązek nie otwierać ani nie korzystać z żadnych danych/plików przechowywanych na Urządzeniu Abonenta, z wyjątkiem tych, które są niezbędne do poprawnego przeprowadzenia Sesji naprawczej. Jeśli Ekspert Techniczny w czasie Sesji naprawczej uzyska z jakiegokolwiek przyczyny, w tym z powodu niedochowania przez Abonenta obowiązku określonego w pkt. 6.4 niniejszego Regulaminu, dostęp do danych/plików przechowywanych na Urządzeniu Abonenta zawierających zastrzeżone lub poufne informacje, Ekspert Techniczny jest zobowiązany do zachowania ich w tajemnicy.

## **6. Prawa i obowiązki Abonenta pod czas korzystania ze Zdalnego Konfiguratora:**

- 6.1. Abonent ma obowiązek zapewnić Ekspertowi Technicznemu odpowiednie warunki techniczne do przeprowadzenia Zdalnego Konfiguratora, w tym w szczególności dostęp do Internetu o prędkości umożliwiającej zestawienie połączenia internetowego i poprawne działanie Zdalnego Konfiguratora. Wymagania odnośnie systemów operacyjnych możliwych do obsługi poprzez Zdalny Konfigurator będą na bieżąco weryfikowane w trakcie rozmowy Abonenta z Ekspertem Technicznym. W przypadku, gdy nie będzie można użyć Zdalnego Konfiguratora wówczas obsługa Abonenta będzie się odbywała w sposób opisany w pkt. 1.2.1. regulaminu.
- 6.2. Abonent oświadcza, że jest uprawniony do dysponowania Urządzeniem, które udostępnił Ekspertowi Technicznemu do świadczenia usługi Zdalny Konfigurator.
- 6.3. Abonent oświadcza, że posiada zabezpieczenia umożliwiającej w razie gdy zajdzie taka konieczność, odtworzenie utraconych lub zmodyfikowanych plików, danych i programów (back-up).
- 6.4. Abonent przed skorzystaniem ze Zdalnego Konfiguratora jest zobowiązany do zabezpieczenia umożliwiającego w razie gdy zajdzie taka konieczność, odtworzenie utraconych lub zmodyfikowanych plików, danych i programów (back-up). Abonent jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo własnych zastrzeżonych i poufnych informacji. Abonent ma obowiązek na czas trwania Sesji naprawczej zabezpieczyć dostęp do zastrzeżonych i poufnych informacji przechowywanych na Urządzeniu, w szczególności pozamykać wszystkie otwarte na pulpicie/ekranie aplikacje niezwiązane z Problemem technicznym.
- 6.5. Jeśli Abonent nie dochowa obowiązku określonego w 6.3 i 6.4 powyżej Operator nie odpowiada za nieuprawniony dostęp do zastrzeżonych i poufnych informacji przechowywanych na Urządzeniu Abonenta.
- 6.6. Abonent zobowiązuje się, że będzie obecny przed ekranem swojego Urządzenia podczas trwania całej Sesji naprawczej i będzie obserwował działania wykonywane przez Eksperta Technicznego w czasie Sesji naprawczej.
- 6.7. Abonent może zakończyć wykonywanie przez Eksperta Technicznego Zdalnego Konfiguratora w każdym czasie poprzez wybranie odpowiedniej opcji w pobranym Oprogramowaniu. Jeśli Abonent bez uzasadnionej przyczyny zakończy Sesję naprawczą przed rozwiązaniem Problemu technicznego, Ekspert Techniczny nie jest zobowiązany do zaoferowania Zdalnego Konfiguratora ponownie.
- 6.8. Abonent uzyskuje od Eksperta Technicznego informację o zakończeniu Sesji naprawczej, w tym o zdiagnozowaniu i usunięciu Problemu technicznego.

- 6.9. Po zakończeniu Sesji naprawczej, zalecane jest, aby Abonent usunął z komputera Oprogramowanie poprzez najechanie kursorem urządzenia wskazującego (np.: myszy) na plik zawierający Oprogramowanie, naciśnięcie prawego klawisza tego urządzenia i wybrania polecenia Usun.

## **7. Zakres pomocy udzielanej przez Eksperta Technicznego**

- 7.1. Operator dokłada należytej staranności, poprzez umożliwienie Ekspertom Technicznym dostępu do posiadanej wiedzy technicznej i właściwych narzędzi w celu oferowania Abonentowi jak najwyższego poziomu wsparcia przy rozwiązywaniu zgłoszonego Problemu Technicznego.
- 7.2. Ekspert Techniczny udziela porady dotyczącej zgłoszonego Problemu technicznego wykorzystując wiedzę i narzędzia udostępnione mu przez Operatora, po uzyskaniu od Abonenta niezbędnych informacji, pozwalających na określenie problemu.
- 7.3. Jeżeli do zdiagnozowania Problemu technicznego konieczne jest sprawdzenie statusu usług Operatora na koncie abonenckim Abonenta, Ekspert Techniczny przedstawia Abonentowi propozycję sprawdzenia jego konta abonenckiego i w razie wyrażenia zgody przez Abonenta, prosi go o podanie niezbędnych jego danych w celu weryfikacji.
- 7.4. Jeśli Sesja naprawcza zostanie przerwana z przyczyn niezależnych ani od Abonenta, ani od Eksperta Technicznego (awaria łączy internetowych, przeciążenie sieci, wyłączenie prądu, etc.), po ustaniu tych przyczyn Ekspert Techniczny powinien zaoferować Abonentowi ponownie użycie Zdalnego Konfiguratora. Jeśli Abonent zgłosi potrzebę kontynuowania Sesji naprawczej po ustaniu przyczyny niezależnej od Abonenta lub Eksperta Technicznego, Ekspert Techniczny nie może odmówić mu świadczenia tej Usługi
- 7.5. Ekspert Techniczny zobowiązuje się zachować w tajemnicy wszelkie zastrzeżone lub poufne informacje, do których uzyskał dostęp z jakiegokolwiek przyczyny, w tym wskutek niedochowania przez Abonenta obowiązku określonego w pkt. 6.3, 6.4 oraz 6.5.
- 7.6. Ekspert Techniczny informuje Abonenta o zdiagnozowaniu i usunięciu Problemu technicznego, podaje jego prawdopodobną przyczynę do wiadomości Abonenta i zamyka Sesję naprawczą.
- 7.7. Ekspert Techniczny może zakończyć Sesję naprawczą poprzez wybranie odpowiedniej opcji w Oprogramowaniu również z innych przyczyn niż zdiagnozowanie Problemu technicznego. Ekspert Techniczny informuje wówczas Abonenta o przyczynie zakończenia Sesji naprawczej.

## **8. Odpowiedzialność Operatora**

- 8.1. Usługa jest usługą starannego działania i Operator nie gwarantuje rozwiązania Problemu Technicznego.
- 8.2. 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 Abonenta, w tym wskutek zaniedbania przez Abonenta obowiązku określonego w pkt. 6.3, 6.4 i 6.5.
- 8.3. Usługa polega na wsparciu przez Operatora działań Abonenta 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 Abonenta, w związku z czym Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualną szkodę, która wynika z braku udzielenia przez Abonenta pełnych lub prawidłowych informacji.
- 8.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dalsze wykorzystanie przez Abonenta informacji uzyskanych w ramach Usługi w trakcie porady telefonicznej, w szczególności wykorzystanych do zmian w konfiguracji lub modyfikacji Urządzenia.
- 8.5. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi ograniczona jest do szkody rzeczywistej. W tych granicach Odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia z tytułu wykonania Usługi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody, jakie mogą wynikać dla Abonenta na skutek korzystania z Oprogramowania. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę, lub uszkodzenie danych Abonenta w szczególności gdy utrata lub uszkodzenie wynika z pobrania danych w celu świadczenia Usługi lub działań, które zmieniają zakres, formę lub treść danych Abonenta.
- 8.6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań lub zaniechań Abonenta sprzeczne ze wskazówkami uzyskanymi od Eksperta Technicznego, w szczególności w zakresie określonym w pkt. 6.6.
- 8.7. Operator przed skorzystaniem przez Abonenta ze Zdalnego Konfiguratora informuje go o konieczności wykonania kopii zapasowej ważnych dla niego danych. W przypadku gdy pomimo przekazania Abonentowi przez Eksperta Technicznego ww. informacji Abonent zdecyduje się na skorzystanie ze Zdalnego Konfiguratora bez wykonania kopii zapasowej ważnych dla niego danych, a podczas korzystania przez Abonenta ze Zdalnego Konfiguratora dojdzie do utraty tych danych, programów lub ustawień programów spowodowanych pracami serwisowymi w ramach Zdalnego Konfiguratora Operator jest wówczas zobowiązany do zapłaty na rzecz Abonenta odszkodowania w wysokości opłaty poniesionej przez Abonenta za połączenie z Numerem dostępowym Usługi w ramach danej Sesji naprawczej. Ogólna odpowiedzialność Operatora z wskazanego powyżej tytułu ograniczona jest do dziesięciokrotności opłaty poniesionej przez Abonenta za połączenie z Numerem dostępowym Usługi.
- 8.8. Operator ponosi odpowiedzialność za działania Eksperta Technicznego podczas Sesji naprawczej.
- 8.9. Sesje naprawcze oraz dane niezbędne do wykonania Zdalnego Konfiguratora nie są przez Operatora rejestrowane ani zapisywane bez wiedzy i zgody Abonenta.
- 8.10. 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.
- 8.11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług drogą elektroniczną wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza jego wpływem.

## **9. Reklamacje**

- 9.1. Tryb postępowania reklamacyjnego:
- 9.2. Reklamacja może dotyczyć nienależytego świadczenia Usługi, przez co rozumie się m.in. brak możliwości połączenia z Usługą.
- 9.3. W kwestii roszczeń związanych z wysokością opłaty za Usługę, Abonenci T-Mobile składają reklamację w sposób opisany poniżej
- 9.3.1. Reklamacje mogą być zgłaszane na piśmie, faksem, telefonicznie lub w formie elektronicznej na adres [boa@t-mobile.pl](mailto:boa@t-mobile.pl)
- 9.4. Reklamacja Abonenta powinna zawierać:
  - 9.4.1. imię i nazwisko (nazwę) oraz adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
  - 9.4.2. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
  - 9.4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniające reklamację;
  - 9.4.4. numer abonencki Abonenta, z którego wykonywał połączenie aby skorzystać z Usługi;
  - 9.4.5. kwotę odszkodowania, jeżeli Abonent żąda jego wypłaty
  - 9.4.6. określenie sposobu zwrotu (dane do wykonania zwrotu) lub określenie sposobu rozliczenia przyznanego odszkodowania
  - 9.4.7. podpis reklamującego Abonenta w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 9.5. W przypadku, gdy reklamacji podlega sprzęt uszkodzony z winy pracownika T-Mobile Polska S.A. w trakcie Sesji naprawczej Abonent jest zobowiązany do dostarczenia ekspertyzy wraz z wyceną uszkodzeń, dokonanej przez autoryzowany serwis producenta uszkodzonego sprzętu. W przypadku, gdy sprzęt uległ uszkodzeniu z winy pracownika T-Mobile Polska S.A. Operator zwróci Abonentowi poniesione przez niego koszty ekspertyzy oraz wypłaci mu odszkodowanie w wysokości zgodnej z dokonaną ww. sposobem wyceną uszkodzeń.
- 9.6. 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.
- 9.7. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt.9.4.1-9.4.6 upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
- 9.8. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt.9.4.1-9.4.7, 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.
- 9.9. 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 Abonenta Operatora lub dzień zgłoszenia reklamacji pisemnej.
- 9.10. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej wniesienia.
- 9.11. Operator udziela odpowiedzi na reklamację złożoną przez Abonenta w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej. Odpowiedź Operatora na reklamację jest ostateczna i kończy postępowanie reklamacyjne.
- 9.12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- 9.12.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
- 9.12.2. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 9.12.3. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu zwrotu lub zasad rozliczenia na koncie Abonenta;
- 9.12.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- 10. Ochrona danych osobowych**
- 10.1. 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 Abonenta.
- 10.2. 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.).
- 11. Postanowienia końcowe**
- 11.1. 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.
- 11.2. T-Mobile Polska S.A. zastrzega sobie prawo do zawieszenia możliwości korzystania z Usługi przez Abonenta, w przypadku stwierdzenia naruszenia przez użytkownika niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm moralnych.