



Warunki świadczenia Serwisu „Tech Desk”

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy regulamin, zwany dalej „Regulaminem” określa zasady świadczenia usługi „Tech Desk” (zwaną dalej „Serwisem”) 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. Operator oferuje Serwis w okresie od 01.01.2016 do odwołania.

2. Definicje:

Na potrzeby Regulaminu zastosowane mają poniższe definicje:

„Klient” – osoba korzystająca z Serwisu.

„Abonent”- osoba, będąca stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem, lub korzystająca z jego usług przedpłaconych.

„Konsultant” – osoba, która zgodnie z posiadanymi kwalifikacjami pomaga Klientowi w rozwiązaniu Problemu technicznego.

„Numer dostępowy Serwisu”: numer o podwyższonej opłacie - *7242 dostępny dla Abonentów oraz numer 708 477 242 dostępny dla Abonentów oraz innych Klientów, za pomocą którego Operator oferuje Serwis.

„Przekierowanie połączenia do Serwisu” - przekierowanie połączenia z Biura Obsługi Abonenta lub Biura Obsługi Użytkownika do Serwisu.

„Problem Techniczny” - pojedyncze zdarzenie niezwiązane 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 telefon działający w systemie GSM, GPRS, UMTS, HSDPA, modem działający w systemie GSM, GPRS, UMTS, HSDPA, nośnik danych oparty o technologię USB (2.0 lub nowszą), FireWire 400/800, WiFi, Bluetooth, którego dotyczy zgłaszany Problem techniczny.

3. Opis Serwis

- 3.1. Serwis jest usługą telekomunikacyjną z dodatkowym świadczeniem oferowaną przez Operatora.
- 3.2. Serwis jest udostępniany w sieci Operatora.
- 3.3. Klient korzysta z Serwisu poprzez uzyskanie bezpośredniego połączenia z Numerem Dostępowym Serwisu albo poprzez Przekierowanie połączenia do Serwisu. Przekierowanie połączenia do Serwisu jest opcją dostępną dla Abonentów i następuje na skutek zlecenia Abonenta w trakcie jego połączenia z Biurem Obsługi Abonenta lub Biurem Obsługi Użytkownika.
- 3.4. Serwis polega na udzielaniu przez Konsultanta, w czasie połączenia telefonicznego z Numerem dostępowym Serwisu informacji o funkcjach, zasadach użytkowania, obsłudze Urządzenia oraz udzieleniu przez Konsultanta wskazówek przy rozwiązywaniu zgłoszonego przez Klienta Problemu technicznego.
- 3.5. Połączenia telefoniczne z Numerem dostępowym Serwisu oraz Przekierowanie połączenia do Serwisu jest możliwe w godzinach od 7.00 do 23.00.
- 3.6. Przez skorzystanie z Serwisu Klient potwierdza, że zapoznał się z niniejszymi warunkami oraz je akceptuje.
- 3.7. Przed uzyskaniem połączenia z Numerem dostępowym Serwisu Klient otrzymuje informację o wysokości opłat z tytułu korzystania z Serwisu.
- 3.8. Klient może w każdej chwili zakończyć połączenie z Numerem dostępowym Serwisu.
- 3.9. Zakończenie połączenia z Numerem dostępowym Serwisu skutkuje zakończeniem korzystania z Serwisu i zaprzestaniem naliczania opłat.

4. Zakres pomocy udzielanej przez Konsultanta

- 4.1. Operator dokłada należytej staranności, aby przy korzystaniu z Serwisu Klient otrzymał jak najwyższy poziom wsparcia przy rozwiązywaniu zgłoszonego Problemu Technicznego.
- 4.2. Konsultant udziela porady dotyczącej zgłoszonego Problemu Technicznego wykorzystując odstepną mu wiedzę i narzędzia oraz 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 Abonenta, Konsultant przedstawia Abonentowi propozycję sprawdzenia jego konta. W tym celu Abonent przekazuje Konsultantowi niezbędne dane służące jego weryfikacji.

5. Odpowiedzialność Operatora

- 5.1. Serwis jest usługą starannego działania i Operator nie gwarantuje rozwiązania Problemu Technicznego.
- 5.2. Operator zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności, w celu świadczenia Serwisu na jak najwyższym poziomie.
- 5.3. Serwis jest formą zapewnienia Klientowi wsparcia w celu rozwiązania Problemu Technicznego. Operator nie mając fizycznego dostępu do Urządzenia, udziela Klientowi wskazówek w oparciu o informacje uzyskane od niego. W związku z powyższym 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 Serwisu 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 przez Konsumenta utraconych korzyści w oparciu o niniejszy Regulamin. W każdym przypadku odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do równowartości opłaty należnej od Klienta z tytułu korzystania z Serwisu. W stosunkach między Operatorem a Klientem będącym konsumentem, odpowiedzialność Klienta wobec Operatora ograniczona jest do tej samej wysokości.

6. Opłata za Serwis

- 6.1. Operator pobiera opłaty za korzystanie z Serwisu poprzez opłaty za każdą minutę połączenia z Numerem dostępowym Serwisu, przy czym:
 - a) opłata za każdą minutę połączenia z numerem *7242 dla Abonenta wynosi netto 2 PLN (brutto 2,46 PLN z VAT);
 - b) opłata za każdą minutę połączenia z numerem 708 477 242 dla Abonenta wynosi 2,10 PLN (brutto 2,58 PLN z VAT);
 - c) opłata za połączenie z numerem 708 477 242 dla Klientów niebędących Abonentami rozliczana jest zgodnie z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient.
- 6.2. W przypadku Abonentów opłata za połączenie z Numerem dostępowym Serwisu rozliczana jest zgodnie z warunkami umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem.
- 6.3. W przypadku Przekierowania połączenia do Serwisu Operator, niezależnie od Opłaty za połączenie z Numerem dostępowym Serwisu pobiera również opłatę za połączenie z Biurem Obsługi Abonenta lub Biurem Obsługi Użytkownika, zgodnie z obowiązującym Abonenta cennikiem.

7. Reklamacje

- 7.1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usługi dostępu do Serwisu i obejmować okres do 14 dni przed złożeniem reklamacji.
- 7.2. Reklamacja może być złożona na piśmie wysłanym na adres Operatora, faksem, telefonicznie na numer 602 900 000 (połączenie z numerem płatne zgodnie z cennikiem posiadanej przez Klienta taryfy) lub w formie poczty elektronicznej na adres boa@t-mobile.pl
- 7.3. Reklamacja Klienta powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko (nazwę firmy) i adres Klienta zgłaszającego reklamację;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji, w tym nr seryjny Urządzenia Klienta objętego Usługą;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) numer telefonu Klienta, do którego doliczana jest opłata za Usługę objętą reklamacją;
 - e) datę aktywacji Usługi i określony w Regulaminie termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Regulaminie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi\aktywacji Usługi;
 - f) podpis reklamującego Klienta w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 7.4. Operator może zażądać pisemnego potwierdzenia reklamacji złożonych w formie telefonicznej lub pocztą elektroniczną.

- 7.5. Operator dołoży starań, aby udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 7.6. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia wynikających z Umowy obowiązków Klienta, w szczególności związanych z wnoszeniem opłat za korzystanie z Usługi. W przypadku uznania reklamacji, kwota podlegająca zwrotowi zostanie zaksięgowana na koncie Klienta, do którego przypisana jest Usługa. Z tej kwoty Operator ma prawo potrącić swoje wymagalne wierzytelności wobec Klienta. Zwrot zostanie wypłacony Klientowi w formie pieniężnej, przelewem na wskazane przez niego w reklamacji konto bankowe lub przekazem pocztowym na adres wskazany w reklamacji, albo zostanie zaliczony na poczet przyszłych należności – zgodnie z wnioskiem Klienta zawartym w reklamacji.
- 7.7. Spory pomiędzy Klientem a Operatorem będą rozstrzygane przed sądem właściwym dla siedziby Operatora.

8. Ochrona danych osobowych

- 8.1. 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.
- 8.2. 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. Nr 100 poz. 1024).

9. Postanowienia końcowe

- 9.1. Zabrania się korzystania z Serwisu w sposób naruszający obowiązujące prawo, ogólnie przyjęte normy moralne, w sposób godzący w dobre obyczaje, obraźliwy czy naruszający czyjąś godność.
- 9.2. T-Mobile Polska S.A. zastrzega sobie prawo do przerwania korzystania i zablokowania dostępu do Serwisu Klientowi, w przypadku stwierdzenia naruszenia przez użytkownika niniejszego Regulaminu, obowiązującego prawa lub ogólnie przyjętych norm moralnych.