

## REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI BILLING ELEKTRONICZNY

### ROZDZIAŁ I

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

##### §1

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi Billing Elektroniczny, zwanej dalej także „e-Billing”, przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy, XII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000391193, o kapitale zakładowym 471.000.000,00 złotych (właconym w całości), NIP 526-10-40-567, zwaną dalej „Operatorem”. Usługa jest przeznaczona dla Abonentów Operatora będących przedsiębiorcami, w rozumieniu przepisów prawa.

##### §2

- Użyte w dalszej części Regulaminu terminy oznaczają:
  - „Administrator Główny” – osoba fizyczna określona we „Wniosku o uruchomienie usługi Billing Elektroniczny” (zwanego dalej także „Wnioskiem”), upoważniona przez Klienta do zarządzania kontem e-Billing Klienta, posiadająca aktywny telefon komórkowy obsługujący przychodzące wiadomości tekstowe (SMS);
  - „Administrator Lokalny” – osoba fizyczna określona w Załączniku nr 2 do Wniosku, upoważniona przez Klienta do zarządzania częścią lub całością konta e-Billing Klienta, posiadająca aktywny telefon komórkowy obsługujący przychodzące wiadomości tekstowe (SMS);
  - „Hasło do plików” – kod cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 10 znaków, z wyłączeniem polskich znaków diakrytycznych, zabezpieczający pliki z raportami Billingu Elektronicznego wysłanego pocztą elektroniczną;
  - „Hasło logowania” – kod cyfrowo-literowy składający się z minimum 6, a maksimum 10 znaków, przy pomocy którego Klient jest identyfikowany i przy pomocy którego może zamawiać dodatkowe usługi lub rezygnować z niektórych usług;
  - Klient – Abonent Operatora korzystający z usługi e-Billing
  - „Regulamin” – niniejszy regulamin;
  - „Umowa” – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta przez Operatora z Klientem;
  - „Użytkownik” – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, będąca adresatem raportów generowanych przez system e-Billing; Użytkowników określa Administrator Główny lub z jego upoważnienia Administrator Lokalny.

##### §3

- W ramach usługi e-Billing Administrator Główny i Administrator Lokalny uzyskują dostęp do aplikacji, umieszczonej na stronie internetowej, do której prowadzi adres [www.t-mobile.pl/faktury](http://www.t-mobile.pl/faktury), prezentującej strukturę konta Klienta. Poprzez aplikację wskazani administratorzy mogą subskrybować, pobierać i wysyłać faktury oraz związane z nimi raporty z danymi billingowymi Klienta w formie elektronicznej oraz zarządzać usługami związanymi z fakturami poprzez zamówienie ich w formie elektronicznej lub rezygnację z takiej formy.
- W ramach usługi e-Billing Operator będzie udostępniać w wersji elektronicznej faktury i/lub związane z nimi raporty, w tym rachunki szczegółowe. Operator zastrzega sobie prawo do nieudostępnienia tych dokumentów w wersji elektronicznej w przypadku braku technicznej możliwości poprawnego ich zaprezentowania. W takim przypadku

dokumenty te zostaną wysłane do Klienta w wersji papierowej.

### ROZDZIAŁ II

#### WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI E-BILLING I ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI

##### §4

- Klientem uprawnionym do korzystania z usługi e-Billing jest Abonent spełniający następujące warunki:
  - Jest obsługiwany przez Dział Obsługi Klientów Biznesowych lub Dział Obsługi Korespondencji;
  - Terminowo opłaca rachunki z tytułu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
  - Nie zalega z płatnościami, a także nie ma innych nieuregulowanych zobowiązań wobec Operatora;
  - Wszystkie telefony objęte Billingiem Elektronicznym muszą znajdować się na jednym koncie w systemie billingowym Operatora;
  - Prześle czytelnie wypełniony oryginał Wniosku, podpisany przez Klienta lub umocowanego przedstawiciela Klienta.

##### §5

- Operator zastrzega sobie prawo nieuruchomienia usługi e-Billing, w szczególności, jeżeli zamieszczone we Wniosku dane są nieprawdziwe lub Wniosek jest niekompletny.

##### §6

- Warunkiem świadczenia e-Billing jest posiadanie przez Klienta elektronicznej skrzynki pocztowej oraz dostępu do Internetu poprzez przeglądarkę o 128 bitowej sile szyfrowania. Wskazana przeglądarka Klienta w celu pełnego korzystania z e-Billing musi mieć włączone: JavaScript, Cookies, HTML4.0, CSS1.0, SSL i TLS. System informatyczny obsługujący aplikację zarządzającą e-Billing wykorzystuje pliki cookies (tzw. „ciasteczka”), które ułatwiają korzystanie z jego zasobów, pozwalają na personalizację oglądanej zawartości oraz na dobranie zawartości do indywidualnych preferencji i potrzeb Klienta. Cookies zawierają użyteczne informacje i są przechowywane na komputerze Klienta - system informatyczny obsługujący wskazaną aplikację może je odczytać przy ponownym połączeniu się z urządzeniem Klienta. Klient przyjmuje do wiadomości, że wyłączenie opcji cookies może skutkować pozbawieniem go możliwości korzystania z części opcji e-Billing. Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Internetu wiąże się z ryzykiem ataku hackerskiego i ryzykiem wirusów.

##### §7

- Raporty Billingu Elektronicznego mogą być wysyłane pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta lub Administratora adres lub pobierane przez Administratora ze strony WWW.

##### §8

- Usługa jest włączana na czas nieoznaczony.

##### §9

- Ze względu na uwarunkowanie techniczne związane z uruchomieniem usługi, Operator zastrzega sobie prawo wprowadzenia danych z Wniosku do systemu e-Billing w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia oryginału Wniosku do Operatora oraz uruchomienia usługi z początkiem najbliższego cyklu rozliczeniowego przypadającego dwa dni robocze po dacie wprowadzenia danych do systemu.

**§10**

1. Operator zastrzega sobie prawo dezaktywacji usługi e-Billing z następujących powodów:
  - 1.1. Nieterminowe opłaty rachunków z tytułu wiążącej Klienta i Operatora umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych;
  - 1.2. Nieuregulowanie innych zobowiązań wobec Operatora;
  - 1.3. Posiadanie przez Klienta mniej niż wymagane 10 aktywnych kart SIM na koncie na taryfach biznesowych (do liczby aktywnych kart SIM nie wlicza się kart w innych taryfach, kart Tak Tak – T-Mobile na kartę, Split Billing).

**§11**

1. W przypadku wystąpienia okoliczności, o której mowa w § 10 powyżej, Operator wezwie Klienta do jej usunięcia, a w przypadku niezastosowania się Klienta do tego wezwania w terminie 30 dni od daty przekazania tego wezwania Klientowi, Operator dokona dezaktywacji usługi e-Billing.

**§12**

1. W przypadku zamówienia przez Klienta faktury w formie elektronicznej w ramach usługi e-Billing, Operator, niezależnie od przesyłania jej w takiej formie, będzie przekazywał Klientowi ten dokument w formie pisemnej, chyba że Klient aktywuje na warunkach „Regulaminu przesyłania faktury w formie elektronicznej” opcję przesyłania faktur w formie elektronicznej (F@ktura) lub opcję FNE.
2. W przypadku zamówienia przez Klienta rachunku szczegółowego w formie elektronicznej w ramach e-Billing, Operator, niezależnie od przesyłania go w takiej formie, będzie przekazywał Klientowi ten dokument w formie pisemnej, chyba że Klient wyłączy względem wskazanych przez siebie kontraktów usługę papierowego rachunku szczegółowego.
3. Złożenie dyspozycji przesyłania f@ktur lub włączenia opcji FNE na warunkach „Regulaminu przesyłania faktury w formie elektronicznej” może nastąpić po zaakceptowaniu tego regulaminu poprzez aplikację e-Billing.
4. W przypadku braku technicznej możliwości zaprezentowania Klientowi danych w wersji elektronicznej, Operator zastrzega sobie prawo do ich wysyłki do Klienta w wersji papierowej.

**§13**

1. Usługą e-Billing objęte są wszystkie kontrakty abonenckie, bez względu na to, czy usługa rachunku szczegółowego w formie pisemnej jest na nich włączona, czy nie.

**§14**

1. Z usługi mogą być wykluczone rachunki szczegółowe dotyczące numerów telefonów określonych przez Klienta lub Administratora Głównego lub Lokalnego w systemie e-Billing.

**ROZDZIAŁ III****ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA****§15**

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi e-Billing z wyłączeniem sytuacji, w których niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi e-Billing wynikało z winy Klienta, w szczególności nieprzestrzegania przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, działania Klienta niezgodnego z prawem lub wskutek siły wyższej.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność świadczonej przez niego Usługi e-Billing, wynikająca z nieosiągnięcia parametrów technicznych zgodnych z warunkami opisanymi w § 6 niniejszego Regulaminu przez sprzęt komputerowy po stronie Klienta.

**ROZDZIAŁ IV****WNIOSEK O URUCHOMIENIE USŁUGI BILLING ELEKTRONICZNY****§16**

1. Warunkiem uruchomienia usługi jest wypełnienie przez Klienta lub przedstawiciela Klienta formularza Wniosku i przesłanie go w oryginale Operatorowi.
2. Operator, po zaakceptowaniu przesłanego Wniosku, zobowiązuje się do świadczenia Usługi e-Billing zgodnie z Regulaminem, a Klient zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu.
3. O wszelkich zmianach danych zawartych we Wniosku, w tym o zmianie Administratora, Klient jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Operatora o zakresie i terminie zmiany. W przypadku powiadomienia dokonanego w innej formie aniżeli forma pisemna Klient powinien w terminie 3 dni od daty powiadomienia potwierdzić zmianę na piśmie. Operator zobowiązuje się do wprowadzenia zmiany do systemu e-Billing w ciągu 14 dni od powiadomienia o niej w formie pisemnej.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie szkody wynikłe wskutek nie poinformowania przez Klienta o zmianach danych.

**ROZDZIAŁ V****POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE****§17**

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usługi e-Billing lub niedotrzymania z winy Operatora określonego w Regulaminie terminu rozpoczęcia świadczenia tej usługi.
2. Reklamacja może być złożona na piśmie, faksem, ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Operatora, telefonicznie lub w formie elektronicznej.
3. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Operatora, zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie przyjęcia reklamacji w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
5. Powyższego przepisu ust. 4 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Reklamacja powinna zawierać:
  - 6.1. imię i nazwisko (nazwę) i adres Klienta zgłaszającego reklamację;
  - 6.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 6.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 6.4. przydzielony Klientowi numer telefonu, z którym związana jest reklamacja usługi e-Billing;
  - 6.5. datę zawarcia w oparciu o niniejszy Regulamin umowy i termin, w którym Operator powinien rozpocząć świadczenie e-Billing, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Regulaminie terminu rozpoczęcia świadczenia tej usługi;
  - 6.6. wysokość odszkodowania lub innej należności, jeżeli Klient ich żąda;
  - 6.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 6 pkt 6.6 powyżej;
  - 6.8. podpis Klienta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu e-Billing lub od dnia, w którym e-Billing został nienależycie wykonany lub miał być wykonany. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Klienta.
8. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6 pkt 6.1-6.5, 6.7 lub 6.8, powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Klienta o konieczności jej uzupełnienia.
9. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 pkt 6.1-6.5, 6.7 lub 6.8, powyżej, 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.
10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt 6.6, a prawo do odszkodowania nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  11. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu, przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Abonenta lub dzień złożenia reklamacji pisemnej lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży Operatora..
  12. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
  13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - 13.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
    - 13.2. powołanie podstawy prawnej;
    - 13.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - 13.4. w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
    - 13.5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym;
    - 13.6. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
  14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - 14.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - 14.2. zostać doręczona Klientowi przesyłką poleconą.
  15. Spory pomiędzy Klientem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 1 powyżej będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi.

## **ROZDZIAŁ VI**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

#### **§18**

1. Złożenie Wniosku jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu. Klient otrzymuje niniejszy Regulamin oraz „Regulamin przesyłania faktury w formie elektronicznej” wraz z formularzem Wniosku.
2. Strony wyłączają możliwość dochodzenia utraconych korzyści.

#### **§19**

1. Regulamin obowiązuje od dnia 12.12.2011r.