

## INFORMACJE PRZEDKONTRAKTOWE DLA KONSUMENTA DOTYCZĄCE ŚWIADCZENIA USŁUGI VIDEO W T-MOBILE

1. Usługę świadczy T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (Usługodawca), ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w XII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem rejestrowym KRS 0000391193, adres poczty elektronicznej [BOA@t-mobile.pl](mailto:BOA@t-mobile.pl)
2. Umowa "TV & Video w T-Mobile" obejmuje usługę polegającą na:
  - a. jednorazowym udostępnieniu możliwości pobrania ze stron WWW lub WAP i zapisania w aparacie telefonicznym przez Użytkownika plików z utworami w postaci: filmów video, aplikacji na telefon itp. oraz umożliwienie pobrania ze stron WWW lub WAP, bez możliwości zapisania w aparacie telefonicznym przez Użytkownika, plików w postaci video streaming zawierających utwory słowne, utwory słowno-muzyczne i utwory muzyczne, itp. Opłata za utwór każdorazowo wskazana jest w katalogu produktów,
  - b. uruchomieniu płatnej i autoodnawialnej prenumeraty, polegającej na udostępnieniu możliwości pobrania ze stron WWW lub WAP i zapisania w aparacie telefonicznym przez Użytkownika plików z utworami w postaci: filmów video, aplikacji na telefon itp. oraz umożliwienie pobrania ze stron WWW lub WAP, bez możliwości zapisania w aparacie telefonicznym przez Użytkownika, plików w postaci video streaming zawierających utwory słowne, utwory słowno-muzyczne i utwory muzyczne, itp. Opłata pobierana jest za Cykl prenumeraty, który jednocześnie stanowi minimalny okres związania umową. Opcja prenumeraty oznacza zawarcie umowy na czas nieoznaczony, minimalnym okresem zobowiązania Użytkownika jest jeden cykl. Długości cykli oraz opłaty opisane są w punkcie poniższym.
3. Rodzaje prenumerat:
  - a. Rozrywka, opłata za cykl 3-dniowy wynosi 2 zł z VAT, opłata za cykl 7-dniowy wynosi 5,04 zł z VAT, opłata za cykl 30-dniowy wynosi 10 zł z VAT,
  - b. Erotyka, opłata za cykl 3-dniowy wynosi 4,92 zł z VAT
  - c. Gadżety za grosze, 3 filmy w cenie 11,07 zł z VAT w cyklu 30-dniowym.
4. Usługodawca są następujące:
  - a. należy posiadać aparat telefoniczny z Kartą SIM w sieci T-Mobile lub karta SIM Heyah,
  - b. aparat telefoniczny powinien zostać wyposażony w odpowiednia funkcjonalność umożliwiającą skorzystanie z danej usługi video,
  - c. aparat telefoniczny powinien posiadać poprawnie skonfigurowaną przeglądarkę WAP (w przypadku korzystania ze stron WAP) oraz wystarczający zasób wolnej pamięci. W przypadku korzystania ze stron WWW wymagane jest i) połączenie z siecią Internet, ii) zalogowanie się Użytkownika poprzez podanie przez niego numeru telefonu oraz hasła otrzymanego po wysłaniu komunikatu SMS o treści A na numer 6677 (opłata za SMS zgodna z taryfa)
  - d. w przypadku przeglądania treści erotycznych Użytkownik jest zobowiązany do potwierdzenia faktu ukończenia 18 lat oraz akceptacji niniejszego Regulaminu.
5. W przypadku abonenta T-Mobile będącego stroną umowy w systemie na kartę i abonenta T-Mobile będącego stroną umowy zawartej w systemie Mix (umowa pisemna i konto zasilane przedpłatami), w przypadku prenumeraty - opłata pobierana będzie automatycznie na początku każdego Cyklu z konta takiego abonenta, a w przypadku udostępnienia jednorazowego – przy zawarciu umowy. W przypadku abonenta T-Mobile będącego stroną abonamentowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na piśmie opłata zostanie uwzględniona na Fakturze.
6. Usługodawca po zawarciu umowy niezwłocznie udostępni zamówioną treść.
7. **Rezygnacja z prenumeraty możliwa jest w każdej chwili. Aby zrezygnować należy wysłać bezpłatny SMS o treści odpowiedniej dla danego Rodzaju prenumeraty:**
  - a. **Rozrywka: SMS o treści VSROZ ANULUJ na 8089 (klienci T-Mobile), SMS o treści VSH ANULUJ na 8089 (Heyah)**
  - b. **Erotyka: SMS o treści EROS ANULUJ na 8089 (klienci T-Mobile), SMS o treści EROH ANULUJ na 8089 (Heyah)**
  - c. **Gadżety za grosze: SMS o treści F ANULUJ na 8089 (klienci T-Mobile), SMS o treści FH ANULUJ na 8089 (Heyah).**
8. Usługodawca jest sygnatariuszem 'Kodeksu dobrych praktyk w zakresie bezpiecznego korzystania z telefonów komórkowych'. Zapoznanie się z treścią Kodeksu możliwe jest pod adresem: <http://www.t-mobile.pl/pl/dlaciebie/obsługa-klienta/informacje-i-pomoc/porady-dla-rodzicow>
9. Reklamacja Użytkownika w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi może zostać złożona Usługodawcy:
  - a. w formie pisemnej na adres Usługodawcy,
  - b. w formie elektronicznej poprzez e-mail na adres [boa@t-mobile.pl](mailto:boa@t-mobile.pl),
  - c. ustnie do protokołu w Punkcie Sprzedaży lub telefonicznie w Biurze Obsługi Abonenta pod numer telefonu 602900 - dla Abonentów sieci T-Mobile (opłata wg cennika), 9602 - dla Abonentów Mix (opłata wg cennika), 888002222 - dla Użytkowników systemu Heyah oraz Abonentów Heyah (opłata wg cennika) oraz 9602 - dla Użytkowników systemu T-Mobile na kartę"(opłata wg cennika)
10. Reklamacja powinna określać:
  - a. dane Użytkownika umożliwiające kontakt z nim oraz jego identyfikację,
  - b. przedmiot reklamacji,
  - c. okoliczności uzasadniające reklamację,
  - d. wskazanie żądania oraz ewentualnie sugestie co do sposobu usunięcia zarzucanej nieprawidłowości.
11. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementów określonych w pkt. 9, Użytkownik zostanie wezwany do uzupełnienia braków.
12. Usługodawca obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej lub pocztą elektroniczną na adres wskazany przez Użytkownika lub w innej wnioskowanej przez Użytkownika formie, w terminie 30 dni od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją załatwić lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. W przypadku konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacji lub wyjaśnienia dodatkowych

okoliczności związanych z usługami świadczonymi na rzecz Usługodawca przez podmioty, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności. Usługodawca przesyła Użytkownikowi w terminie 14 dni informację o potrzebie uzupełnienia przez niego zgłoszenia lub wyjaśnienia tych okoliczności.

13. Zgłoszenie niespełniające wymogów, o których mowa ust. 9 jest nieskuteczne do dnia jego uzupełnienia. Termin, o którym mowa w pkt. 11 powyżej biegnie dla Usługodawca od dnia poprawnego uzupełnienia zgłoszenia reklamacji.
14. Po wyczerpaniu powyższej ścieżki reklamacyjnej, Użytkownik może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń:
  - a. w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
  - b. w drodze rozpatrzenia jego sprawy przez stały Sąd Polubowny przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakresie praw majątkowych wynikłych z Umowy.

Z procedurą dotyczącą postępowania przed tym sądem można zapoznać się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE), w siedzibie UKE w Warszawie i w każdej wojewódzkiej delegaturze UKE (mieści się w każdej stolicy województwa).

15. Usługa obejmuje udostępnienie do pobrania treści cyfrowych. W przypadku złożenia wniosku przez Użytkownika o natychmiastowe udostępnienie treści cyfrowych, traci on prawo do odstąpienia od umowy z chwilą takiego udostępnienia.