

INFORMACJE PRZEDKONTRAKTOWE DLA KONSUMENTA

1. Serwis świadczy TIDAL sp. z .o. o, ul. Złota 59, lok. 616, 00-120 Warszawa (Usługodawca), zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. St. Warszawy w Warszawie (XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego) pod numerem rejestrowym KRS 0000439203, NIP 525-25-40-201, Regon: 146364163, adres poczty elektronicznej: support@tidal.com
2. Umowa "Tidal Premium w T-Mobile " obejmuje uruchomienie płatnej i autoodnawialnej subskrypcji umożliwiającej udostępnienie serwisu, który polega na odtwarzaniu muzyki, odtwarzaniu wideo, pobieraniu utworów, grafik, wizerunków okładek płyt, pobieraniu, zapisywaniu i modyfikacji list utworów (tzw. playlisty) zarówno na urządzeniach stacjonarnych, jak i mobilnych.
3. Opłata za korzystanie z serwisu pobierana jest cyklicznie i wynosi 19,90 zł z VAT. Cykl rozliczeniowy trwa 30 dni, 3 pierwsze cykle dla nowych Użytkowników po zawarciu umowy są bezpłatne. W ramach opłaty za usługę wliczona jest opłata za transmisję danych, z wyłączeniem użytkowników, którzy korzystają z prywatnego APN.
4. Opcja subskrypcji oznacza zawarcie umowy na czas nieoznaczony, minimalnym okresem zobowiązania Użytkownika jest jeden cykl. Rezygnacja z subskrypcji możliwa jest w każdej chwili. Aby zrezygnować należy wysłać bezpłatny SMS o treści TIDAL ANULUJ na bezpłatny numer 8017.
5. Usługodawca po zawarciu umowy niezwłocznie udostępnia zamówioną treść.
6. Do korzystania z usługi niezbędne jest posiadanie dostępu do internetu z urządzenia, za pomocą którego Użytkownik korzysta z serwisu.
7. nd.
8. Usługodawca odpowiada wobec Konsumenta za niespełnienie lub nienależyte spełnienie świadczenia do pełnej wysokości szkody. Usługi posprzedażowe Usługodawca świadczy w zakresie ogólnych informacji dotyczących świadczonej usługi pod adresem elektronicznym: support@tidal.com
9. W przypadku reklamacji dotyczącej Usługi w imieniu i na rzecz Usługodawcy działa: T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (Operator), ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w XI Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem rejestrowym KRS 0000391193, adres poczty elektronicznej BOA@t-mobile.pl. Reklamacja może zostać złożona: w formie pisemnej na powyższy adres, w formie elektronicznej poprzez e-mail na adres boa@t-mobile.pl, 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). Reklamacja powinna określać: dane Użytkownika umożliwiające kontakt z nim oraz jego identyfikację, przedmiot reklamacji, okoliczności uzasadniające reklamację, wskazanie żądania oraz ewentualnie sugestie co do sposobu usunięcia zarzucanej nieprawidłowości. W przypadku gdy reklamacja nie zawiera elementów określonych w pkt. 9, Użytkownik zostanie wezwany do uzupełnienia braków.
Operator 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 Operator przesyła Użytkownikowi w terminie 14 dni informację o potrzebie uzupełnienia przez niego zgłoszenia lub wyjaśnienia tych okoliczności. Zgłoszenie niespełniające wymogów, o których mowa ust. 9 jest nieskuteczne do dnia jego uzupełnienia. Termin, o którym mowa w pkt. 11 powyżej biegnie dla Operatora od dnia poprawnego uzupełnienia zgłoszenia reklamacji. Po wyczerpaniu powyższej ścieżki reklamacyjnej, Użytkownik może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji oraz dochodzenia roszczeń: w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, 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).