



REGULAMIN INTERNETOWEGO SERWISU OBSŁUGI KLIENTA MÓJ T-MOBILE

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Ten regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile.
2. Na potrzeby Regulaminu przyjęte zostały następujące definicje:
 - 2.1. **Abonent** – osoba, która zawarła z T-Mobile umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w systemie abonamentowym, systemie Mix, lub w systemach T-Mobile na kartę lub Heyah na kartę
 - 2.2. **Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój T-Mobile** – serwis [www](http://www.nowymoj.t-mobile.pl) dla Klientów T-Mobile, dostępny pod adresem nowymoj.t-mobile.pl, przystosowany również do obsługi na urządzeniach mobilnych;
 - 2.3. **Klient** – Konsument oraz Klient biznesowy;
 - 2.4. **Klient biznesowy** – Przedsiębiorca Jednoosobowy, osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów, korzystająca z funkcjonalności Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile;
 - 2.5. **Konsument** – osoba fizyczna, wiążąca się tym Regulaminem bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, korzystająca z funkcjonalności Internetowego Systemu Obsługi Klienta Mój T-Mobile;
 - 2.6. **Konto** – konto, do którego Klient loguje się w celu korzystania z Internetowego Serwisu Obsługi; posiadanie Konta umożliwia korzystanie z Mój T-Mobile;
 - 2.7. **Mój T-Mobile** – elektroniczny system obsługi, dostępny przez stronę internetową (Internetowy Serwis Obsługi) lub przez aplikację, umożliwiający m.in. uzyskanie informacji, zarządzanie Kontem oraz wybranymi Usługami;
 - 2.8. **Numer Abonencki** – numer telefonu wykorzystywany przez Abonenta, podany w umowie o świadczenie usług, a dla umowy zawartej w systemie na kartę, podawany na karcie SIM;
 - 2.9. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – osoba fizyczna zawierająca umowę w bezpośrednim związku z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności, udostępnionego w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej oraz w Rejestrze Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych;
 - 2.10. **T-Mobile** – T-Mobile Polska S. A. z siedzibą w Warszawie; 02-674 Warszawa, ul. Marynarska 12, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000391193, kapitał zakładowy 711 210 000 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295;
 - 2.11. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne lub inne usługi świadczone przez T-Mobile.
3. Właścicielem i administratorem Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile jest T-Mobile. Funkcjonalności dostępne poprzez Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój T-Mobile świadczy T-Mobile. W Internetowym Serwisie Obsługi Klienta Mój T-Mobile mogą być również dostępne usługi zewnętrzne, które funkcjonować będą w oparciu o zasady określone przez podmioty trzecie, świadczące te usługi na zasadach określonych w regulaminach dodatkowych.

II. ZASADY KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO SERWISU OBSŁUGI KLIENTA MÓJ T-MOBILE

1. W ramach Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile, w zakresie udostępnianych przez T-Mobile możliwości, Klient może:
 - 1.1. zarządzać przypisanymi/dodanymi do jego Konta Numerami Abonenckimi,
 - 1.2. uzyskać informacje zawarte na Koncie,
 - 1.3. składać dyspozycje:



- 1.3.1. aktywacji / dezaktywacji Usług,
 - 1.3.2. zmiany Usług,
 - 1.4. zarządzać blokadami usług premium na Numerze Abonenckim dodanym do Konta,
 - 1.5. wyświetlać niektóre swoje dane oraz dokonywać zmian niektórych danych,
 - 1.6. wyświetlać informacje dotyczące płatności,
 - 1.7. dokonywać płatności wynikających z faktur wystawianych przez T-Mobile,
 - 1.8. dokonywać zasilania konta Numeru Abonenckiego w systemie na kartę i sprawdzać historię zasileń konta,
 - 1.9. wyświetlać liczbę dostępnych jednostek (tj. minuty/SMS-y/MMS-y/dane) lub kwoty do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym.
2. Ponadto Klient biznesowy, który w ramach swojej taryfy ma możliwość korzystania z Internetowego Systemu Obsługi Klienta Mój T-Mobile, może utworzyć dwa profile (role), o zróżnicowanym poziomie uprawnień, służące do zarządzania Kontem i Numerem Abonenckim oraz wykonywania innych działań w ramach Internetowego Systemu Obsługi Klienta Mój T-Mobile.
 3. Rola zarządzająca daje możliwość zarządzania wszystkimi Numerami Abonenckimi, wykorzystywanymi przez Klienta biznesowego, w najszerszym zakresie. Rola podstawowa umożliwia między innymi uzyskanie informacji zawartych na Koncie lub informacji dotyczących płatności (rola ta będzie aktywowana Klientom biznesowym domyślnie na start).
 4. Klient biznesowy będący Abonentem może przypisywać i zmieniać role poprzez kontakt z Biurem Obsługi Abonenta oraz w Sklepie.
 5. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu, Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój T-Mobile jest dostępny dla Abonentów, których umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie została rozwiązana.
 6. Skorzystanie z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile wymaga uprzedniego zalogowania się Klienta, polegającego na podaniu swojego Numeru Abonenckiego oraz jednorazowego kodu SMS lub adresu e-mail, hasła i jednorazowego kodu SMS.
 7. Niektórzy Klienci biznesowi, w zależności od posiadanej taryfy, mogą korzystać z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile w ograniczonym zakresie, albo nie mogą w ogóle z niego korzystać. Klienci ci mogą uzyskać informacje w tym zakresie w T-Mobile.
 8. Dostawcą rozwiązania w zakresie transakcji przelewowych, transakcji Blik oraz w zakresie rozliczeń płatności kartą kredytową dokonywanych przez Abonenta jest firma PayPro SA – Agent rozliczeniowy, który jest operatorem platformy Przelewy24, z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887, REGON 301345068.
 9. Postanowienia związane z usługą doładowania w Internetowym Serwisie Obsługi Klienta Mój T-Mobile znajdują się w „Regulaminie Świadczenia Usługi Doładowania w Internetowym Serwisie Obsługi Klienta Mój T-Mobile”.

III. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W zakresie korzystania z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta, Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje:
 - 1.1. telefonicznie pod numerem telefonu 22 413 69 96, przy czym opłata za połączenie ze wskazanym numerem jest zgodna
 - 1.2. z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient, łącząc się z tym numerem,
 - 1.3. pocztą elektroniczną na adres boa@t-mobile.pl,
 - 1.4. pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój-T-Mobile”,
 - 1.5. lub w Sklepie T-Mobile.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wniesienia (decyduje data doręczenia reklamacji do T-Mobile). O wyniku rozpatrzenia reklamacji reklamujący zostanie powiadomiony niezwłocznie



po jej rozstrzygnięciu. W przypadku reklamacji wniesionej przez Konsumenta, nieudzielenie odpowiedzi na reklamację we wskazanym terminie oznacza jej uznanie.

3. Tryb składania/rozpatrywania reklamacji dotyczących usług telekomunikacyjnych T-Mobile został opisany we właściwych dokumentach składających się na umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonenta.

IV. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu Rozporządzenia nr 2016/679 o ogólnej ochronie danych osobowych (dalej: „RODO”) jest T-Mobile. T-Mobile wyznaczył Inspektora Ochrony Danych Osobowych, z którym można się kontaktować w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych pod adresem e-mail: iod@t-mobile.pl lub korespondencyjnie na adres T-Mobile wskazany w Regulaminie. Dane osobowe Klientów mogą być przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz T-Mobile, takim jak agencje reklamowe, dostawcy systemów informatycznych i usług IT, a także innym operatorom w zakresie i celu wymaganym dla prawidłowego świadczenia i rozliczenia Usług.
2. Dane związane ze świadczonymi Usługami będą przetwarzane przede wszystkim w celu realizacji Usług T-Mobile objętych Regulaminem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Dane Klientów będą przetwarzane w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na T-Mobile (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), w tym w szczególności wynikających z przepisów telekomunikacyjnych oraz podatkowych. Dane Klientów mogą być także przetwarzane w prawnie uzasadnionym celu T-Mobile jakim jest dochodzenie lub obrona przed ewentualnymi roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO.). W przypadku wyrażenia stosownych zgód, dane będą przetwarzane w celach marketingowych produktów i usług T-Mobile, w tym poprzez profilowanie Klientów przy pomocy narzędzi typu cookies, w celu dostosowania treści reklamowej do indywidualnych potrzeb bądź zainteresowań. Klientowi przysługuje prawo do wycofania wyrażonej zgody w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem. Dla celów dowodowych T-Mobile r prosi o wycofywanie zgód drogą pisemną lub elektroniczną.
3. Dane Klientów przetwarzane będą przez T-Mobile przez czas świadczenia Usług. Dane przetwarzane w oparciu o zgodę będą przetwarzane do czasu jej wycofania. Okres przetwarzania danych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych Klientów będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez T-Mobile. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w czasie i w zakresie wynikającym z przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów podatkowych.
4. Klientom przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia sprzeciwu. Ponadto każdemu przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w trybie i na zasadach przewidzianych w prawie polskim. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych przez T-Mobile dostępnych jest na stronie www.t-mobile.pl.
5. Kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów uregulowane są w ich umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z T-Mobile.
6. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania, które zostały dokonane z wykorzystaniem podanych przez niego danych, niezbędnych do jego uwierzytelnienia w Internetowym Systemie Obsługi Klienta Mój T-Mobile.
7. Przekazanie danych przez Klienta T-Mobile jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z poszczególnych funkcjonalności. Przekazanie danych objętych zakresem poszczególnych zgód jest dobrowolne.



V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W celu skorzystania z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile konieczne jest posiadanie dostępu do Internetu i spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:
 - 1.1. używanie jednej z poniższych przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript i Cookies:
 - 1.1.1. Microsoft Edge w najnowszej wersji,
 - 1.1.2. Mozilla Firefox w najnowszej wersji,
 - 1.1.3. Google Chrome w najnowszej wersji,
 - 1.1.4. Safari w wersji w najnowszej wersji,
 - 1.2. ekranu o rozdzielczości minimum 375x667 pikseli;
 - 1.3. oprogramowania obsługujące pliki PDF (np. Adobe Acrobat Reader) – w celu otwarcia dokumentów elektronicznych.
2. Dostępność niektórych funkcjonalności Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile oraz ich wygląd może być ograniczona w przypadku posługiwania się przeglądarką internetową uniemożliwiającą rozpoznanie modelu telefonu (lub innego urządzenia).
3. T-Mobile dokłada należytych starań, aby dostosowywać Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój T-Mobile do nowszych wersji oprogramowania.
4. T-Mobile zastrzega możliwość czasowej niedostępności Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile lub jego części z przyczyn technicznych (np. konserwacja lub wprowadzanie zmian). T-Mobile dołoży starań, aby niedostępność Internetowego Serwisu Obsługi Klienta była możliwie najmniej uciążliwa dla Klientów.
5. T-Mobile zastrzega sobie prawo do przysyłania Klientowi informacji technicznych, systemowych i obsługowych dotyczących funkcjonowania Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile, niestanowiących informacji handlowej w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
6. Korzystający z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile zobowiązani są do korzystania z niego zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu, jak również ogólnie przyjętymi zwyczajami.
7. W związku z korzystaniem z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile zabronione jest zamieszczanie w szczególności:
 - 7.1. reklam lub innych komunikatów handlowych (bez porozumienia z T-Mobile);
 - 7.2. treści naruszających przepisy prawa, w tym w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie i pokrewne oraz inne
 - 7.3. prawa na dobrach niematerialnych;
 - 7.4. wulgaryzmów;
 - 7.5. treści o charakterze pornograficznym, erotycznym, obscenicznym (w tym odesłania do takich materiałów);
 - 7.6. treści niezgodnych z zasadami netykiety (np. wielokrotne zamieszczanie tej samej lub zbliżonej wiadomości, nadużywanie wielkich liter, emotikon);
 - 7.7. treści naruszających dobre imię T-Mobile.
8. T-Mobile jest zobowiązany chronić tajemnicę telekomunikacyjną i dostęp do danych Klienta w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. T-Mobile jednakże nie gwarantuje całkowitego bezpieczeństwa przy korzystaniu z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile, w związku z faktem, że korzystanie z Internetu uniemożliwia udzielenie takiej gwarancji.
9. W związku z niebezpieczeństwami występującymi w Internecie (np. wirusy, hackerstwo) T-Mobile rekomenduje, aby Klient utrzymywał na swoim urządzeniu odpowiednie, legalne oprogramowanie w postaci programów antywirusowych.
10. T-Mobile zastrzega sobie prawo do całkowitego zaprzestania udostępniania Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile bez podania przyczyny, po uprzednim poinformowaniu Klientów o podjęciu takiej decyzji, na co najmniej 30 dni wcześniej.
11. T-Mobile zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w szczególności ze względu na zmianę zakresu



- świadczonych usług lub zmianę przepisów prawa. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie, umieszczonym na stronie internetowej www.t-mobile.pl.
12. Aktualny Regulamin dostępny jest za pośrednictwem Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile oraz na stronie www.t-mobile.pl
 13. Pojęcia pisane z dużej litery, a niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane im we właściwych dokumentach składających się na umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych Abonenta.
 14. Regulamin obowiązuje od dnia 01.07.2025 r.