



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. 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.
 3. 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.
 4. 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.
 5. 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.
 6. 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.