

# Regulamin serwisu Netflix

Witamy w serwisie Netflix! Jesteśmy serwisem subskrypcyjnym, w ramach którego nasi użytkownicy mają dostęp do filmów, seriali i programów telewizyjnych przesyłanych za pośrednictwem transmisji strumieniowej przez Internet i wyświetlanych na wybranych telewizorach, komputerach oraz innych urządzeniach podłączonych do Internetu („Urządzenia z obsługą platformy Netflix”). Nasz serwis obejmuje również rekomendacje, recenzje oraz inne informacje dotyczące filmów, seriali i programów telewizyjnych.

Serwis Netflix udostępniany jest użytkownikom przez Netflix International B.V., holenderską spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z naszego serwisu. Terminy „Serwis Netflix”, „nasz serwis” czy „serwis” użyte w niniejszym Regulaminie oznaczają serwis prowadzony przez Netflix, pozwalający na wyszukiwanie i oglądanie filmów, seriali i programów telewizyjnych oraz obejmujący wszystkie usługi i funkcje, witrynę internetową, interfejsy użytkownika, a także wszystkie związane z nimi treści i oprogramowanie.

**Członkostwo.** Członkostwo w serwisie Netflix jest automatycznie przedłużane co miesiąc aż do rezygnacji. Użytkownik, o ile nie zrezygnuje z członkostwa przed datą jego odnowienia w danym miesiącu, upoważnia nas do pobrania opłaty za następny miesiąc przy użyciu wybranej przez siebie metody płatności (zob. „Rezygnacja” poniżej). W celu korzystania z serwisu Netflix użytkownik musi dysponować dostępem do Internetu oraz Urządzeniem z obsługą platformy Netflix i musi przekazać nam informacje na temat aktualnej, poprawnej i akceptowanej metody płatności („Metoda Płatności”), przy czym raz podaną Metodę Płatności można później zmienić. Więcej informacji na temat członkostwa w serwisie Netflix można znaleźć na naszej witrynie internetowej, klikając łącze „Twoje konto” w górnej części witryny Netflix, pod nazwą profilu użytkownika.

## Bezpłatny okres próbny

2.1. Członkostwo w serwisie Netflix może rozpocząć się od bezpłatnego okresu próbnego. Bezpłatny okres próbny trwa jeden miesiąc lub inny okres, podany w chwili rejestracji użytkownika. Bezpłatny okres próbny umożliwia nowym użytkownikom oraz niektórym byłym użytkownikom wypróbowanie naszego serwisu. W trakcie rejestracji w serwisie użytkownik zostanie poinformowany o tym, czy jest uprawniony do bezpłatnego okresu próbnego.

2.2. Jeśli użytkownik nie zrezygnuje z członkostwa przed upływem bezpłatnego okresu próbnego, zostanie obciążony kwotą miesięcznej opłaty członkowskiej przy użyciu wybranej wcześniej Metody Płatności. Informacje na temat wysokości miesięcznej opłaty członkowskiej oraz daty zakończenia bezpłatnego okresu próbnego można znaleźć na naszej witrynie internetowej, klikając łącze „Szczegóły rozliczenia” na stronie „Twoje konto”. Nie powiadamy użytkowników o rozpoczęciu płatnego członkostwa.

## Opłaty

3.1. **Okres rozliczeniowy.** Opłaty członkowskie są pobierane od użytkownika co miesiąc przy użyciu wybranej wcześniej Metody Płatności w dniu kalendarzowym, w którym rozpoczęło się płatne członkostwo. W niektórych przypadkach terminy rozliczeń mogą ulec zmianie, np. jeżeli nie udało się zrealizować płatności przy użyciu wybranej Metody Płatności lub jeżeli płatne członkostwo rozpoczęło się w dniu wypadającym poza danym miesiącem. Informacje na temat terminu następnej płatności można znaleźć na naszej witrynie internetowej, klikając łącze „Szczegóły rozliczenia” na stronie „Twoje konto”.

3.2. **Metody Płatności.** Metodę Płatności można zmienić na naszej witrynie internetowej, klikając łącze „Twoje konto”. Jeżeli płatność nie może być zrealizowana ze względu na upływ terminu ważności, brak środków lub z innych przyczyn i jeżeli użytkownik nie zmieni Metody Płatności ani nie zrezygnuje z członkostwa, będziemy mieć prawo do zawieszenia dostępu do serwisu do momentu wskazania poprawnej Metody Płatności. Użytkownik upoważnia nas do pobierania opłat członkowskich przy użyciu wybranej Metody Płatności także po jej zmianie i ponosi odpowiedzialność za wszelkie niepobrane, należne kwoty. Powyższe może skutkować zmianą dat pobierania opłat członkowskich. W przypadku niektórych Metod Płatności zewnętrzny usługodawca realizujący płatności według danej metody może pobierać od użytkownika opłatę z tytułu transakcji zagranicznych lub inne opłaty. W celu uzyskania szczegółowych informacji użytkownik powinien skontaktować się z tym zewnętrznym usługodawcą realizującym daną Metodę Płatności.

3.3. **Rezygnacja.** Użytkownik może zrezygnować z członkostwa w serwisie Netflix w dowolnym momencie, przy czym dostęp do serwisu Netflix będzie zapewniony do końca miesięcznego okresu rozliczeniowego. Nie zwracamy opłat członkowskich za niewykorzystane członkostwo miesięczne czy też nieobejrane filmy, seriale i programy telewizyjne. W celu zgłoszenia rezygnacji należy wejść na stronę „Twoje konto” i wykonać instrukcje wyświetlane na ekranie. Rezygnacja z członkostwa powoduje automatyczne zlikwidowanie konta na koniec danego okresu rozliczeniowego. Aby sprawdzić datę likwidacji konta, należy kliknąć łącze „Szczegóły rozliczenia” na stronie „Twoje konto”. Jeśli użytkownik wykupił członkostwo w serwisie Netflix

z użyciem Metody Płatności realizowanej przez zewnętrznego usługodawcę i chce zrezygnować z członkostwa w Netflix w wybranym momencie, także w trakcie bezpłatnego okresu próbnego, taka rezygnacja może wymagać użycia witryny tego zewnętrznego usługodawcy, w szczególności w celu wyłączenia opcji automatycznego odnawiania lub wyłączenia subskrypcji serwisu Netflix. Użytkownik

może również sprawdzać informacje na temat należnych płatności za korzystanie z serwisu Netflix, wchodząc na konto zarejestrowane u zewnętrznego usługodawcy.

3.4. Zmiany cen i planów subskrypcyjnych. Możemy okresowo wprowadzać zmiany opłat za usługi oraz zmiany specyfikacji planów subskrypcyjnych, jednak wszelkie tego typu zmiany cen lub planów subskrypcyjnych obowiązywać będą nie wcześniej aniżeli 30 dni po wysłaniu do użytkownika zawiadomienia pocztą elektroniczną.

#### **Serwis Netflix**

4.1. Z serwisu Netflix może korzystać wyłącznie użytkownik, który ukończył 18 lat lub jest pełnoletni w świetle prawa obowiązującego w miejscu zamieszkania. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z serwisu tylko pod nadzorem dorosłych.

4.2. Serwis Netflix oraz wszelkie treści oglądane przy jego użyciu przeznaczone są wyłącznie do niekomercyjnego użytku osobistego. W okresie członkostwa Netflix udziela użytkownikowi ograniczonej, niewyłącznej i niezbywalnej licencji na dostęp do serwisu Netflix i na oglądanie filmów, seriali oraz programów telewizyjnych wyłącznie za pośrednictwem przesyłania strumieniowego (streaming). Z wyjątkiem tak określonej ograniczonej licencji użytkownik nie uzyskuje żadnych innych praw, tytułów własności ani udziałów. Użytkownik zobowiązuje się nie wykorzystywać serwisu w celu publicznego rozpowszechniania.

4.3. Użytkownik ma prawo oglądać wybrany film, serial lub program telewizyjny za pośrednictwem serwisu Netflix przede wszystkim w kraju, w którym założył swoje konto i wyłącznie w obszarach geograficznych, w których oferujemy nasz serwis i w których posiadamy licencję na dystrybucję tego filmu, serialu lub programu telewizyjnego. Oferta treści dostępnych do oglądania w ramach serwisu może różnić się zależnie od obszaru geograficznego i może od czasu do czasu ulegać zmianom. Liczba urządzeń wykorzystywanych do oglądania jednocześnie zależy od planu subskrypcyjnego wybranego w ramach członkostwa i jest wskazana na stronie „Twoje konto”.

4.4. Przez cały czas udoskonalamy serwis Netflix, także poszerzając bibliotekę tytułów. Ponadto przez cały czas testujemy różne aspekty naszego serwisu, np. naszą witrynę internetową, interfejsy użytkownika, usługi promocyjne oraz dostępność filmów, seriali i programów telewizyjnych. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z udziału w takich testach, zmieniając ustawienia w sekcji „Uczestnictwo testowe” na stronie „Twoje konto”.

4.5. Użytkownik zobowiązuje się korzystać z serwisu Netflix, w tym ze wszystkich związanych z nim usług i funkcji, zgodnie z obowiązującymi zasadami oraz przepisami prawa, przestrzegając też innych obowiązujących ograniczeń w zakresie korzystania z serwisu i jego treści. Użytkownik zobowiązuje się nie zapisywać, pobierać, powielać, rozpowszechniać, modyfikować, wyświetlać, odtwarzać, publikować, licencjonować, sprzedawać ani nie wykorzystywać treści i informacji zawartych w serwisie lub uzyskanych za jego pośrednictwem (o ile nie jest to wyraźnie dozwolone w niniejszym Regulaminie), ani nie tworzyć utworów pochodnych na bazie takich treści. Użytkownik zobowiązuje się również: nie obchodzić, usuwać, modyfikować, dezaktywować, osłabiać ani nie blokować zabezpieczeń treści w serwisie Netflix; nie używać programów typu „robot”, „spider” czy „scaper” ani innych automatycznych środków uzyskania dostępu do serwisu Netflix; nie dekompilować, nie stosować inżynierii wstecznej czy też demontażu oprogramowania bądź innych produktów albo procesów dostępnych za pośrednictwem serwisu Netflix; nie wprowadzać jakichkolwiek dodatkowych fragmentów kodu lub produktów, ani też nie modyfikować treści w serwisie Netflix; ani nie wykorzystywać żadnych metod wyodrębniania, eksploracji czy gromadzenia danych. Ponadto użytkownik zobowiązuje się nie zamieszczać, publikować, wysyłać pocztą elektroniczną ani nie przysyłać żadnych materiałów, które mogłyby zakłócić, zablokować czy ograniczyć funkcjonalność oprogramowania lub sprzętu komputerowego czy też sprzętu telekomunikacyjnego powiązanego z serwisem Netflix, takich jak wirusy lub inne kody, pliki bądź programy komputerowe. W przypadku naruszenia przez użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu lub niezgodnego z prawem korzystania z serwisu zastrzegamy sobie prawo do wyłączenia lub ograniczenia dostępu takiego użytkownika do naszego serwisu.

4.6. Jakość obrazu filmów, seriali i programów telewizyjnych oglądanych za pomocą transmisji strumieniowej może różnić się w zależności od rodzaju komputera lub urządzenia. Może również zależeć od wielu innych czynników, jak np. lokalizacja użytkownika, dostępna przepustowość i/lub prędkość łącza internetowego. Minimalna prędkość łącza w przypadku rozdzielczości standardowej (SD) wynosi 0,5 megabitu na sekundę (Mb/s), przy czym zalecamy szybsze łącze, by zapewnić lepszą jakość obrazu. Dostęp do rozdzielczości HD lub Ultra HD zależy od parametrów łącza internetowego i możliwości urządzenia użytkownika. Nie wszystkie treści dostępne są w rozdzielczości HD lub Ultra HD i nie wszystkie plany subskrypcyjne obejmują dostęp do tych rozdzielczości. Domyślne ustawienia odtwarzania przy korzystaniu z sieci komórkowej wykluczają treści w rozdzielczościach HD i Ultra HD. W celu oglądania treści w rozdzielczości HD (tzn. 720p lub więcej) zaleca się prędkość pobierania co najmniej 5,0 Mb/s. W celu oglądania treści w rozdzielczości Ultra HD (tzn. więcej niż 1080p) zaleca się prędkość pobierania co najmniej 25,0 Mb/s. Użytkownik we własnym zakresie ponosi wszelkie opłaty związane z dostępem do Internetu. Aby uzyskać informacje na temat potencjalnych opłat za transmisję danych, należy skontaktować się z dostawcą Internetu. Czas niezbędny do rozpoczęcia pokazu filmu, serialu czy programu telewizyjnego uzależniony będzie od wielu czynników, np. od lokalizacji użytkownika, przepustowości sieci w danym momencie, wybranego filmu, serialu czy programu telewizyjnego oraz konfiguracji urządzenia użytkownika.

4.7. Oprogramowanie do transmisji strumieniowej Netflix zostało opracowane przez firmę Netflix lub na jej zamówienie i jest przeznaczone do strumieniowego przesyłania treści z serwisu Netflix do Urządzeń z obsługą platformy Netflix. Oprogramowanie takie może różnić się w zależności od urządzenia lub nośnika, także jego funkcjonalność może być różna w przypadku różnych urządzeń. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z serwisu może wymagać oprogramowania zewnętrznego, które podlega licencji zewnętrznego dostawcy. Użytkownik zgadza się na automatyczne otrzymywanie zaktualizowanych wersji oprogramowania Netflix oraz powiązanego z nim oprogramowania zewnętrznych dostawców. W przypadku sprzedaży, kradzieży lub zagubienia Urządzenia z obsługą platformy Netflix

urządzenie należy dezaktywować. Jeżeli użytkownik nie wyloguje się z konta lub nie dezaktywuje utraconego urządzenia, inne osoby mogą uzyskać dostęp do serwisu Netflix za pośrednictwem konta tego użytkownika oraz przejąć niektóre dane z takiego konta. W celu dezaktywacji urządzenia należy zastosować się do instrukcji zamieszczonych na stronie „Twoje konto”.

#### Hasła i dostęp do konta

5.1. Użytkownik, który założył konto w serwisie Netflix i od którego pobiera się opłatę członkowską przy użyciu wskazanej Metody Płatności („Właściciel Konta”) będzie mieć dostęp do takiego konta i kontrolę nad nim. Aby zapewnić sobie kontrolę nad kontem oraz zapobiec przejściu konta przez nieuprawnione osoby (np. historii oglądania), Właściciel Konta nie powinien nikomu ujawniać hasła ani szczegółów dotyczących wybranej Metody Płatności (np. ostatnich czterech cyfr numeru karty kredytowej lub debetowej bądź adresu e-mail w przypadku płatności PayPal). Użytkownik jest odpowiedzialny za aktualizację i poprawność przekazanych nam informacji dotyczących jego konta.

5.2. Użytkownik powinien zachować ostrożność w przypadku otrzymania wiadomości wymagających podania numeru karty kredytowej lub innych danych dotyczących konta. Ujawnienie takich informacji w odpowiedzi na tego typu korespondencję może skutkować kradzieżą tożsamości. W celu zalogowania się na własne konto należy zawsze przechodzić na witrynę Netflix przez samodzielne wpisanie jej adresu w przeglądarce, a nie używać hiperłącza w jakiegokolwiek wiadomości e-mail bądź innej korespondencji elektronicznej, nawet jeżeli sprawia ona wrażenie wiadomości oficjalnej. Netflix zastrzega sobie prawo do likwidacji lub zawieszenia konta użytkownika, gdy wymagają tego względy ochrony użytkownika, firmy Netflix lub jej partnerów przed skutkami kradzieży tożsamości lub innych działań niezgodnych z prawem.

**Właściwe prawo.** Niniejszy Regulamin podlega przepisom prawa holenderskiego i będzie interpretowany zgodnie z nimi. Niniejszy Regulamin nie ogranicza żadnych bezwzględnie obowiązujących praw konsumenckich, które mogą użytkownikowi przysługiwać zgodnie z przepisami obowiązującymi w kraju jego zamieszkania.

**Aplikacje zewnętrznych dostawców.** W trakcie korzystania z serwisu Netflix użytkownik może również używać aplikacji zewnętrznych dostawców (takich jak witryny, widżety, oprogramowanie lub inne funkcje) („Aplikacje”). Korzystanie z takich Aplikacji może podlegać odrębnym regulaminom lub warunkom licencji ustalonym przez odpowiednich zewnętrznych dostawców.

**Niezamawiane materiały.** Netflix nie przyjmuje niezamawianych materiałów czy pomysłów dotyczących filmów, seriali lub programów telewizyjnych i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne podobieństwo własnych treści czy programów do materiałów czy koncepcji przesłanych do Netflix.

**Obsługa klienta.** W celu uzyskania dalszych informacji na temat naszego serwisu i jego funkcji lub pomocy w sprawach dotyczących konta użytkownika zachęcamy do korzystania z centrum pomocy w naszej witrynie ([www.netflix.com/help](http://www.netflix.com/help)). W niektórych przypadkach zaleca się kontakt z Działem obsługi klienta, którego konsultanci mogą zdalnie połączyć się z komputerem użytkownika przy pomocy specjalnego narzędzia. Jeżeli użytkownik nie życzy sobie takiego zdalnego dostępu, ma prawo nie wyrazić na to zgody i w takim przypadku udzielimy pomocy w inny sposób. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności między niniejszym Regulaminem a informacjami przekazanymi przez Dział obsługi klienta lub inne działy naszej witryny pierwszeństwo mają postanowienia Regulaminu.

**Rozdzielność postanowień.** Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu uznane zostanie za nieważne, niezgodne z prawem lub niewykonalne, nie będzie to mieć wpływu na ważność, zgodność z prawem i wykonalność pozostałych postanowień.

**Zmiany Regulaminu i cesja.** Netflix może wprowadzać zmiany w niniejszym Regulaminie. W przypadku wprowadzenia takich zmian powiadomimy o nich użytkownika co najmniej 30 dni przed ich wejściem w życie.

**Korespondencja elektroniczna.** Informacje na temat konta użytkownika (np. upoważnienia do dokonywania płatności, faktury, zmiany hasła lub zmiany Metody Płatności, wiadomości potwierdzające, zawiadomienia) będziemy wysyłać wyłącznie w formie elektronicznej, np. pocztą elektroniczną na adres wskazany w trakcie rejestracji.

---

#### CENNIK DOSTĘPNYCH PLANÓW SUBSKRYPCYJNYCH W SERWISIE NETFLIX

	Plan „1 ekran”	Plan „2 ekrany + HD”	Plan „4 ekrany + Ultra HD”
Cena	34 zł brutto	43 zł brutto	52 zł brutto

Pełny opis planów subskrypcyjnych znajduje się na stronie Serwisu Netflix.

## WARUNKI ŚWIADCZENIA DOSTĘPU DO SERWISU NETFLIX W T-MOBILE

### § 1 Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy dokument określa warunki dostępu oraz korzystania z Serwisu Netflix w T-Mobile (dalej „Serwis”).
2. Treści cyfrowe w Serwisie są udostępnione i dostarczone przez Netflix International B.V., holenderską spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością (dalej „Dostawca”), usługa dostępu do Serwisu jest świadczona przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-647 Warszawa (dalej „Operator”).
3. Operator daje możliwość skorzystania z płatnej i autoodnawialnej subskrypcji umożliwiającej dostęp do Serwisu oraz płatności za korzystanie z Serwisu, dokonywanych poprzez rachunek Operatora. Usługa dostępu do Serwisu jest świadczona poprzez dedykowaną stronę www, pod adresem: netflix.t-mobile.pl
4. Z Serwisu mogą korzystać:
  - 4.1. abonenci będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem zawartej na piśmie.
5. Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia mają następujące znaczenie:
  - 5.1. Użytkownik – Abonent T-Mobile będący Konsumentem w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa, który jest również stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem zawartej na piśmie.
  - 5.2. Cykl rozliczeniowy – okres rozliczeniowy liczony jest co miesiąc od dnia kalendarzowego, w którym rozpoczęło się płatne członkostwo w Serwisie do dnia poprzedzającego dzień aktywacji w kolejnym miesiącu.
  - 5.3. Opłata Cykliczna - opłata cykliczna ponoszona przez Użytkowników z tytułu możliwości korzystania z dostępu do Serwisu oraz treści w Serwisie w danym Cyklu rozliczeniowym. Opłata Cykliczna jest naliczana z góry i zostanie uwzględniona na Fakturze Użytkownika.

### § 2 Opis Serwisu:

1. Serwis oraz wszystkie treści w Serwisie udostępniane są przez Dostawcę. Treści dostępne są pod adresem: www.netflix.com, w aplikacji mobilnej Netflix lub w inny sposób określony przez Dostawcę. Szczegółowy opis oferowanych planów subskrypcyjnych oraz warunki korzystania z Serwisu określa Dostawca.
2. Korzystając z Serwisu Użytkownik może oglądać wideo znajdujące się w bibliotece Serwisu.
3. Do korzystania z usługi dostępu do Serwisu oraz z Serwisu niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika dostępu do Internetu. Dostęp Użytkownika do Internetu jest realizowany na podstawie odrębnych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Operatorem lub z innymi dostawcami Internetu.
4. Z Serwisu można korzystać na kompatybilnych z Serwisem urządzeniach np. smartphonie, tablecie. Lista kompatybilnych urządzeń znajduje się na stronie Dostawcy.
5. Użytkownicy korzystający z urządzeń przenośnych mogą korzystać z Serwisu za pośrednictwem dedykowanej aplikacji mobilnej Netflix. Urządzenie przenośne musi być wyposażone w jeden z następujących systemów operacyjnych: Android, iOS.
6. Dedykowana aplikacja mobilna Netflix jest dostępna do pobrania za pośrednictwem m.in.: Google Play, Apple AppStore, Windows Store.
7. Przy pobieraniu aplikacji mobilnej Netflix może zostać naliczona przez dostawcę usługi dostępu do Internetu opłata za transmisję danych, zgodnie z taryfą usług telekomunikacyjnych posiadaną przez Użytkownika.
8. Używanie Serwisu przez Użytkownika w Sieci Operatora poprzez aplikację mobilną Netflix, powoduje konsumpcję zasobu danych zgodnie z warunkami taryfy posiadanej przez Użytkownika, chyba że warunki innej oferty promocyjnej lub umowy będą stanowiły odmiennie.
9. Użytkownik Serwisu wyraża zgodę na otrzymywanie powiadomień bezpośrednio z Serwisu (od Dostawcy) na urządzenie mobilne. Wiadomości te dotyczyć będą aktualnej oferty Serwisu.

### § 3 Aktywacja i dezaktywacja Serwisu:

1. Aktywacja dostępu do Serwisu jest dokonana poprzez stronę internetową Operatora, dostępną pod adresem: netflix.t-mobile.pl.
2. Po wejściu na tę stronę należy zaakceptować niniejszy „Regulamin dostępu do Serwisu Netflix” i postępować zgodnie ze wskazówkami tam zawartymi.
3. Następnie Użytkownik zostanie przekierowany na stronę Dostawcy w celu rejestracji i aktywacji konta w Serwisie.
4. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z korzystania z Serwisu w sposób określony przez Dostawcę, na jego stronie internetowej.

### § 4 Opłaty za korzystanie z Serwisu:

1. Użytkownik, który aktywował Serwis po raz pierwszy nieodpłatnie korzysta z Serwisu przez pierwszy Cykl rozliczeniowy. Nie ponosi w tym okresie Opłaty Cyklicznej.
2. Przed zakończeniem okresu promocyjnego, o którym mowa powyżej w pkt. 1, Użytkownik otrzyma e-mail informujący o tym, iż za dalsze korzystanie z Serwisu pobierana będzie Opłata Cykliczna oraz o sposobie bezpłatnej rezygnacji z Serwisu. Po tym okresie Użytkownik za korzystanie z Serwisu będzie ponosił Opłatę Cykliczną.
3. Za dostęp oraz korzystanie z Serwisu, z zastrzeżeniem pkt. 1 niniejszego paragrafu Operator nalicza Opłatę Cykliczną uzależnioną od wybranego planu subskrypcyjnego, określonego w Cenniku Dostawcy, znajdującym się pod „Regulaminem serwisu Netflix” powyżej.
  - 3.1. Dostawca może wprowadzać zmiany opłat za usługi oraz zmiany specyfikacji planów subskrypcyjnych, jednak wszelkie tego typu zmiany cen lub planów subskrypcyjnych obowiązywać będą nie wcześniej aniżeli 30 dni po wysłaniu do Użytkownika zawiadomienia pocztą elektroniczną.
4. Opłata Cykliczna za dostęp i korzystanie z Serwisu będzie uwzględniona na fakturze. Faktura będzie uwzględniać tyle Opłat Cyklicznych Serwisu, ile Cykli rozliczeniowych tego Serwisu rozpocznie się w danym dla Usług Telekomunikacyjnych Cyklu Rozliczeniowym u Operatora.

### § 5 Tryb postępowania reklamacyjnego:

1. Reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Serwisu, nienależytego wykonywania usługi dostępu do Serwisu oraz obliczania należności za dostęp i korzystanie z Serwisu powinny być składane do Operatora i będą przez niego rozpatrywane w poniżej opisany sposób.
2. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia w którym doszło do aktywacji dostępu do Serwisu lub od dnia dostarczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu dostarczenia i korzystania z Serwisu. Reklamację wniesioną po

- upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Użytkownika. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację.
3. Reklamacja może być złożona:
    - 3.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Użytkownika w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową,
    - 3.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w Punkcie Sprzedaży,
    - 3.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
  4. Reklamacja powinna zawierać:
    - 4.1. imię i nazwisko i adres Użytkownika zgłaszającego reklamację;
    - 4.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
    - 4.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
    - 4.4. przydzielony Użytkownikowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Użytkownikowi przez Operatora;
    - 4.5. datę aktywacji dostępu do Serwisu, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu rozpoczęcia świadczenia dostępu do Serwisu;
    - 4.6. wysokość odszkodowania lub innej należności jeżeli Użytkownik żąda ich wypłaty;
    - 4.7. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, o którym mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej;
    - 4.8. podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  5. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Użytkownika o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
  6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika 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.
  7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 4.6 powyżej, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
  8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Użytkownika w Punkcie Sprzedaży, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
  9. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
  10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
  11. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Użytkownika przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
  12. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - 12.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
    - 12.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - 12.3. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika;
    - 12.4. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w ust. 23 poniżej;
    - 12.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
  13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - 13.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - 13.2. zostać doręczona Użytkownikowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
  14. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
  15. Za zgodą Użytkownika wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.
  16. Posłużenie się przez Operatora innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 15 powyżej jest dopuszczalne, jeśli potwierdzenie przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone postanowieniami niniejszego paragrafu, a postać i forma tego potwierdzenia i odpowiedzi umożliwia Użytkownikowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  17. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, Operator na żądanie Użytkownika wyrażone w sposób określony w ust. 4, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  18. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 17 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  19. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.
  20. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
  21. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 2 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument. Spory pomiędzy Użytkownikiem będącym Konsumentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 2 mogą, za zgodą stron, zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub postępowania przed sądem polubownym przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
  22. Wszelkie pozostałe reklamacje, w szczególności związane z działaniem treści w Serwisie rozpatrywane są przez Dostawcę.

## § 6 Postanowienia końcowe:

1. W przypadku dokonania przelewu praw i przeniesienia długu z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (cesja) możliwość korzystania z Serwisu jest dezaktywowana.

2. W przypadku migracji numeru między poszczególnymi klasami usług telekomunikacyjnych Operatora (np. do Systemu Heyah Mix) możliwość korzystania z Serwisu jest dezaktywowana.
3. Serwis nie będzie dostępny a jego świadczenie będzie zawieszona dla Użytkowników w przypadku zawieszenia lub zablokowania świadczenia usług telekomunikacyjnych. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenia usług telekomunikacyjnych umowa zawarta na dostęp i korzystanie z Serwisu Netflix w T-Mobile również ulega rozwiązaniu.
4. Warunki dostępności Serwisu w ramach ofert promocyjnych Operatora określają regulaminy tych ofert lub promocji.
5. Zakończenie oferowania dostępu do Serwisu przez Operatora nie będzie naruszać praw nabytych przez Użytkownika.
6. Kwestie związane z usługami telekomunikacyjnymi w sieci T-Mobile są uregulowane w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych wiążącej Użytkownika Sieci T-Mobile i T-Mobile. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że T-Mobile nie udostępnia treści cyfrowych w ramach Serwisu.
7. W przypadku wystąpienia problemów technicznych z aktywacją dostępu do Serwisu Użytkownik może kierować zgłoszenia do Biura Obsługi Klienta (pod numerem 602 900).
8. T-Mobile zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień niniejszego Regulaminu, o czym poinformuje Użytkowników poprzez ogłoszenie na stronie [www.t-mobile.pl/pl/netflix](http://www.t-mobile.pl/pl/netflix) oraz przedstawi konieczność zaakceptowania zmiany Regulaminu. Odmowa akceptacji zmiany Regulaminu przez Użytkownika będzie równoznaczna z dezaktywacją możliwości korzystania z Serwisu.
9. Regulamin obowiązuje od 15.10.2015 r. i jest udostępniony na stronie internetowej [www.t-mobile.pl/pl/netflix](http://www.t-mobile.pl/pl/netflix).