



## Regulamin składania zamówień i korzystania z Mój T-Mobile

### I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa:
  - 1.1. zasady składania Zamówień na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) oraz
  - 1.2. niektóre zasady korzystania z Mój T-Mobile.
2. Na potrzeby Regulaminu przyjęte zostały następujące definicje:
  - 2.1. **Abonent** – osoba, która zawarła z Operatorem Umowę o Świadczenie Usług;
  - 2.2. **Abonent prepaid** – osoba, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w systemie na „kartę”;
  - 2.3. **Aneks** – oznacza aneks do Umowy o Świadczenie Usług, zawierany między Operatorem a Abonentem;
  - 2.4. **Aneks SIMO** – oznacza aneks do Umowy o Świadczenie Usług, zawierany między Operatorem a Abonentem, poprzez zmianę warunków Umowy o Świadczenie Usług na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl), polegający m.in. na przedłużeniu czasu oznaczonego obowiązywania Umowy o Świadczenie Usług oraz na ustanowieniu nowych warunków promocyjnych, bez możliwości zawarcia dodatkowo Umowy Sprzedaży lub Umowy Sprzedaży na Raty;
  - 2.5. **Aplikacja** – oprogramowanie, które można zainstalować na spełniających wymogi techniczne telekomunikacyjnych urządzeniach końcowych, umożliwiające korzystanie z Mój T-Mobile bez łączenia się z Internetowymi Systemami Obsługi Klienta Mój T-Mobile; wskazane wymogi techniczne oraz inne zasady dotyczące instalacji i korzystania z Aplikacji podane są w Regulaminie aplikacji mobilnej „Mój T-Mobile” oraz na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl);
  - 2.6. **Informacje** – informacje o Usługach i Towarach podawane przez Operatora na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl), które mogą być objęte Zamówieniem; Informacje nie stanowią oferty Operatora w rozumieniu kodeksu cywilnego;
  - 2.7. **Internetowe Systemy Obsługi Klienta Mój T-Mobile** – serwisy www dla Klientów, przystosowane również do obsługi na Urządzeniach mobilnych, dostępne odpowiednio pod adresami [mojt-mobile.pl](http://mojt-mobile.pl) lub [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl);
  - 2.8. **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa, z którą związany jest kod PIN, kod PUK i Numer Abonencki, umożliwiająca korzystanie z Usług na podstawie Umowy o Świadczenie Usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej w drodze czynności faktycznej w systemie „na kartę”;
  - 2.9. **Klient** – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów, korzystająca z możliwości złożenia Zamówienia na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) lub z Mój T-Mobile, z możliwości zawarcia Aneksu SIMO lub dokonania Częściowej Zmiany Warunków Umowy;
  - 2.10. **Konsument** – Klient będący osobą fizyczną wiążącą się niniejszym Regulaminem bez bezpośredniego związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 2.11. **Konto** – zarejestrowany w systemie informatycznym Operatora zespół danych dotyczących określonego Klienta, opatrzony specyficznym numerem nadanym przez Operatora, obejmujący dane związane z wszystkimi numerami wykorzystywanymi przez tego Klienta na podstawie Umowy o Świadczenie Usług; posiadanie Konta umożliwia korzystanie z Mój T-Mobile;
  - 2.12. **Kurier** – osoba doręczająca Klientowi przesyłkę nadaną przez Operatora;
  - 2.13. **Lokal Przedsiębiorstwa** – każdy lokal, w którym Operator prowadzi działalność gospodarczą oraz każdy autoryzowany lokal sieci sprzedaży Operatora;
  - 2.14. **Miejsce Odbioru** – adres inny niż Lokal Przedsiębiorstwa wskazany przez Klienta przy składaniu Zamówienia lub Lokal Przedsiębiorstwa wybrany przez Klienta przy składaniu Zamówienia z listy Lokali Przedsiębiorstwa widocznej przy składaniu Zamówienia;
  - 2.15. **Mój T-Mobile** – elektroniczne systemy obsługi Klienta dostępne w postaci Aplikacji lub Internetowych Systemów Obsługi Klienta Mój T-Mobile;
  - 2.16. **Numer Abonencki** – numer telefonu wykorzystywany przez Abonenta lub Abonenta prepaid, podany w Umowie o Świadczenie Usług, a w przypadku umowy o świadczenie usług zawartej w drodze czynności faktycznej podawany na karcie SIM (w przypadku, gdy go tam nie ma, podawany jest wiadomością SMS bezpośrednio po pierwszym zalogowaniu się w Sieci);
  - 2.17. **Numer Administratora Konta** – numer telefonu komórkowego związany z abonamentem za usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie Umowy o Świadczenie Usług, na który są wysyłane hasła jednorazowe w formie wiadomości SMS wykorzystywany w procesie logowania się do Mój T-Mobile;
  - 2.18. **Operator** – 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 471 mln złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295; adres do obsługi Zamówień. Przy Umowach Ubezpieczenia Operator działa jako agent Ubezpieczyciela;

- 2.19. **OWU** - ogólne warunki ubezpieczenia, stanowiące integralną część Umowy Ubezpieczenia, udostępniane Ubezpieczającemu przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia;
- 2.20. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług;
- 2.21. **Towar** – Urządzenie, akcesoria, inne rzeczy lub początkowe jednostki doładowania konta w systemie „na kartę”;
- 2.22. **Tryb Na Odległość** – tryb zawierania Umowy Sprzedaży, Umowy Sprzedaży na Raty, Umowy Ubezpieczenia, Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu pomiędzy Klientem będącym Konsumentem a Operatorem, bez jednoczesnej obecności obu stron pod adresem wskazanym przez Konsumenta innym niż Lokal Przedsiębiorstwa, podczas wizyty Kuriera (Kurier nie reprezentuje Operatora ani Ubezpieczyciela) przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość, w następstwie złożenia Zamówienia dotyczącego tej umowy / tych umów na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) albo dokonanie Częściowej Zmiany Warunków Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem lub zawarcie Aneksu SIMO pomiędzy Abonentem będącym Konsumentem a Operatorem, bez jednoczesnej obecności obu stron pod adresem wskazanym przez Konsumenta innym niż Lokal Przedsiębiorstwa, przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl);
- 2.23. **Tryb w Lokalu Przedsiębiorstwa** – tryb zawierania Umowy Sprzedaży, Umowy Sprzedaży na Raty, Umowy Ubezpieczenia, Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu pomiędzy Klientem a Operatorem w Lokalu Przedsiębiorstwa, po wcześniejszym złożeniu Zamówienia przez Klienta; zakres Usług i Towarów dostępnych w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa określa Operator;
- 2.24. **Ubezpieczyciel** – odpowiednio AmTrust International Underwriters Designated Activity Company z siedzibą w Dublinie (adres: 40 Westland Row, Dublin 2, Irlandia), spółka zarejestrowana pod numerem 169384, prowadząca działalność ubezpieczeniową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej z dnia 11 września 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1844, z późn. zm.);
- 2.25. **Ubezpieczający** - Abonent który jest zainteresowany zawarciem lub zawarł Umowę Ubezpieczenia;
- 2.26. **Umowa o Świadczenie Usług** – umowa o świadczenie Usług zawarta z Abonentem, podczas wizyty Kuriera, na podstawie której Operator świadczy Usługi na rzecz Abonenta;
- 2.27. **Umowa Sprzedaży** – oznacza zawartą w Trybie na Odległość albo w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa umowę sprzedaży Towaru;
- 2.28. **Umowa Sprzedaży na Raty** - oznacza zawartą w Trybie na Odległość albo w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa umowę sprzedaży na raty Towaru;
- 2.29. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia majątkowego zawierana pomiędzy Ubezpieczającym a Ubezpieczycielem za pośrednictwem Operatora w Trybie na Odległość albo w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa w następstwie złożenia Zamówienia na tą umowę na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl), jednocześnie z Zamówieniem Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar albo Zamówieniem Opcji Aneks + Towar (nie ma możliwości złożenia Zamówienia Umowy Ubezpieczenia samodzielnie lub w innej niż wskazane opcji);
- 2.30. **Urządzenie** – aparat telefoniczny lub inne telekomunikacyjne urządzenie końcowe posiadające świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami wraz z dodatkowymi akcesoriami;
- 2.31. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne lub inne usługi świadczone przez Operatora;
- 2.32. **Zamówienie** – składane przez Klienta na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) zamówienie Umowy o Świadczenie Usług, zamówienie Towaru, zamówienie Umowy Ubezpieczenia, Zamówienie Opcji Umowy o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienie Opcji Aneks + Towar; umowa będąca przedmiotem Zamówienia jest dla Klienta niewiążąca do chwili jej zawarcia; złożenie przez Klienta Zamówienia nie stanowi oferty ani przyjęcia oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego;
- 2.33. **Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar** – oznacza Zamówienie dotyczące jednocześnie dwóch powiązanych ze sobą umów: Umowy o Świadczenie Usług oraz Umowy Sprzedaży Towaru albo Umowy o Świadczenie Usług oraz Umowy Sprzedaży na Raty Towaru;
- 2.34. **Zamówienie Opcji Aneks + Towar** – oznacza Zamówienie dotyczące jednocześnie dwóch powiązanych ze sobą umów: Aneksu i Umowy Sprzedaży Towaru albo Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty Towaru;
- 2.35. **Częściowa Zmiana Warunków Umowy** – oznacza dokonaną przez Abonenta, w ramach ofert i możliwości technicznych udostępnianych przez Operatora, zmianę warunków Umowy o Świadczenie Usług, która może polegać m.in. na ustanowieniu nowych warunków promocyjnych.

## II. Zasady składania i realizacji Zamówień, zawierania Aneksu SIMO oraz dokonywania Częściowej Zmiany Warunków Umowy na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl)

1. Na zasadach określonych w Regulaminie, Klienci na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) mogą:
  - 1.1. złożyć Zamówienie dotyczące Umowy o Świadczenie Usług;
  - 1.2. złożyć Zamówienie dotyczące Towaru;
  - 1.3. złożyć Zamówienie Opcji Umowy o Świadczenie Usług + Towar;
  - 1.4. złożyć Zamówienie Opcji Aneks + Towar;
  - 1.5. złożyć Zamówienie Umowy Ubezpieczenia;

- 1.6. 1.6. dokonać Częściowej Zmiany Warunków Umowy;
- 1.7. zawrzeć Aneks SIMO.
2. Do złożenia Klientowi przez Operatora oferty w rozumieniu kodeksu cywilnego dochodzi:
  - 2.1. przy odbiorze przez Klienta przesyłki pod wskazanym przez Klienta adresem w przypadku umów zawieranych podczas wizyty Kuriera, a w przypadku Aneksu SIMO (bez zamówienia Towaru) – podczas wizyty w sklepie internetowym [www.sklep.t-mobile.pl](http://www.sklep.t-mobile.pl);
  - 2.2. przy odbiorze przez Klienta Towaru w Lokalu Przedsiębiorstwa w przypadku Umowy Sprzedaży zawieranej w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa,
  - 2.3. przy wizycie Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa i przedłożeniu mu przez przedstawiciela Operatora, celem podpisania, wydrukowanej Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu albo Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty oraz polisy, w przypadku Umów o Świadczenie Usług oraz Aneksów a także Umów Sprzedaży na Raty i Umów Ubezpieczenia zawieranych w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa.Niezależnie od powyższego oferty w zakresie Aneksu adresowane są wyłącznie do uprawnionych Abonentów.
3. Aktywacja Karty SIM, zawieranie Aneksu SIMO i dokonywanie Częściowej Zmiany Warunków Umowy.
  - 3.1. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, Abonent może aktywować Kartę SIM w systemie Operatora w trybie przyspieszonym, wykonując połączenie z innego numeru telefonu, niż przydzielony w związku z tą umową, na numer 22 413 3330 i podając w samoobsługowym automatycznym systemie numer telefonu, który chce aktywować. W takim przypadku Karta SIM będzie aktywowana w terminie do 24 godzin od wykonania wskazanych czynności. Jeżeli Abonent nie dokona samodzielnej aktywacji Karty SIM, zostanie ona aktywowana automatycznie zgodnie z postanowieniami Umowy o Świadczenie Usług lub Aneksu.
  - 3.2. Zamówienia za pośrednictwem [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) mogą składać jedynie osoby pełnoletnie.
  - 3.3. W ramach możliwości oferowanych na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) przez Operatora każdy Abonent może dokonać Częściowej Zmiany Warunków Umowy. W celu dokonania Częściowej Zmiany Warunków Umowy, Operator udostępnia Abonentowi na ekranie wszystkie wymagane prawem informacje, w tym Oświadczenie Abonenta o związaniu się nimi. Do Częściowej Zmiany Warunków Umowy dochodzi w chwili kliknięcia przez Abonenta w aktywne pole „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”.
  - 3.4. Przez złożenie Zamówienia rozumie się wykonanie przez Klienta wszystkich poniższych czynności:
    - 3.4.1. wybranie przez Klienta jednej z następujących opcji: (I) Zamówienie Umowy o Świadczenie Usług, (II) Zamówienie Towaru, (III) Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar; (IV) Zamówienie Opcji Aneks + Towar, (V) Zamówienie Umowy Ubezpieczenia;
    - 3.4.2. akceptacja Regulaminu;
    - 3.4.3. wybranie warunków oferty promocyjnej (jeśli dotyczy);
    - 3.4.4. wybranie Miejsca Odbioru;
    - 3.4.5. podanie zgodnych z prawdą danych wymaganych w formularzu Zamówienia;
    - 3.4.6. w przypadku Zamówienia Opcji Umowy o Świadczenie Usług lub Umowy o Świadczenie Usług +Towar, wyrażenie niezbędnych zgód po wybraniu znacznika w polu typu checkbox. Udzielenie zgody na przetwarzanie danych zawartych w dokumencie tożsamości (wizerunek, wzrost, kolor oczu i adres zameldowania) jest dobrowolne, ale równocześnie niezbędne do złożenia zamówienia w sklepie internetowym. Jeżeli Klient nie chce wyrazić tej zgody, może zawrzeć umowę w sklepie stacjonarnym Operatora i skorzystać z dostępnych tam ofert;
    - 3.4.7. w przypadku opcji Zamówienia dotyczącej Towaru (tj. Zamówienie Towaru lub Zamówienie Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienie Opcji Aneks + Towar), przy zawarciu Umowy Sprzedaży podczas wizyty Kuriera, Klient płaci Kurierowi za Towar gotówką i odbiera od niego Towar. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta obejmującego Umowę Sprzedaży zawartą w Trybie na Odległość Operator zwróci Konsumentowi wpłaconą kwotę na uzgodniony z nim numer rachunku bankowego;
    - 3.4.8. w przypadku opcji Zamówienia dotyczącej Towaru (tj. Zamówienie Towaru lub Zamówienie Opcji Umowa Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienie Opcji Aneks + Towar), przy zawarciu Umowy Sprzedaży w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, Klient dokonuje płatności gotówką lub kartą płatniczą w Lokalu Przedsiębiorstwa. Przy zawarciu Umowy Sprzedaży na Raty zawieranej w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa pierwsza rata jest pobierana w Punkcie Sprzedaży Operatora. W przypadku zawarcia umów w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa Klientowi nie przysługują uprawnienia wynikające z ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta, związane z zawarciem umowy w Trybie Na Odległość, w szczególności zaś prawo odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia;
    - 3.4.9. końcowe potwierdzenie Zamówienia, czyli kliknięcie w aktywne pole „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”;
    - 3.4.10. jeśli jest to wymagane, dodatkowo przesłanie pocztą elektroniczną w ciągu 72 godzin od złożenia Zamówienia lub też, w przypadku umów zawieranych w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, w ciągu 72 godzin od złożenia Zamówienia, jednak w każdym wypadku przed rozpoczęciem wizyty w Lokalu Przedsiębiorstwa, dokumentów, niezbędnych do realizacji Zamówienia, zgodnie z instrukcjami, o których Klient zostanie powiadomiony komunikatem na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) lub za pomocą poczty elektronicznej lub telefonicznie po złożeniu Zamówienia.
    - 3.4.11. w przypadku Zamówienia Opcji Umowy o Świadczenie Usług +Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia, złożenie wymaganych przez Ubezpieczyciela oświadczeń, które są dobrowolne, ale równocześnie niezbędne do Zamówienia Umowy Ubezpieczenia.

- 3.5. Przez zawarcie Aneksu SIMO rozumie się wykonanie przez Abonenta wszystkich poniższych czynności:
    - 3.5.1. akceptacja Regulaminu;
    - 3.5.2. wybranie nowych warunków oferty promocyjnej;
    - 3.5.3. końcowe zatwierdzenie nowych warunków oferty promocyjnej, w tym treści nowych warunków Umowy o Świadczenie Usług oraz Oświadczenie Abonenta, poprzez kliknięcie w aktywne pole „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty”.
  - 3.6. Po zawarciu Aneksu SIMO lub dokonaniu Częściowej Zmiany Warunków Umowy, przed rozpoczęciem świadczenia Usług Telekomunikacyjnych na zmienionych warunkach, Operator przesyła do Abonenta pocztą elektroniczną (e-mail) wymagane prawem informacje, w tym treść nowych warunków Umowy o Świadczenie Usług, oraz Oświadczenie Abonenta o związaniu się nimi lub w przypadku Częściowej Zmiany Warunków Umowy jedynie Oświadczenie Abonenta o związaniu się nimi. Jednakże, w przypadku, gdy objętość informacji na to pozwala Operator może wysłać je do Abonenta wyłącznie komunikatami SMS/MMS.
  - 3.7. Wysokość kosztów przesyłki zależy od rodzaju złożonego przez Klienta Zamówienia i jest wskazana każdorazowo w podsumowaniu Zamówienia.
  - 3.8. Złożenie Zamówienia przez Klienta na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) nie jest jednoznaczne ze skierowaniem go do realizacji. Zamówienie podlega weryfikacji. W przypadku Zamówienia Opcji Aneks + Towar, przed skierowaniem takiego zamówienia do realizacji niezbędne jest potwierdzenie przez Klienta warunków otrzymanych na adres e-mail.
4. Realizacja Zamówienia
- 4.1. Operator informuje Klienta o przyjęciu Zamówienia do realizacji poprzez wysłanie wiadomości na podany przez Klienta adres e-mail. Aby Zamówienie zostało zrealizowane, Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi w komunikatach kierowanych do niego w procesie składania i weryfikacji Zamówienia, a w przypadku Zamówienia Opcji Aneks + Towar – także w procesie akceptacji dokumentów otrzymanych na adres e-mail. Klient zobowiązany jest przygotować na okoliczność wizyty Kuriera pod wskazanym w Zamówieniu adresem wszystkie dokumenty wskazane mu przez Operatora w procesie składania i weryfikacji Zamówienia. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Klienta w sieci T-Mobile. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany wymaganych dokumentów i/lub postawienia dodatkowych warunków realizacji Zamówienia w wyniku przeprowadzonej weryfikacji złożonego Zamówienia, o czym Klient zostanie powiadomiony telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia.
  - 4.2. Postanowienia pkt 4.1. powyżej znajdują odpowiednie zastosowanie w przypadku pozytywnej weryfikacji Zamówienia związanego z zawarciem umowy w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, z tym że w takim przypadku przedstawiciel Operatora kontaktuje się telefonicznie z Klientem celem ustalenia terminu wizyty Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa. Klient zobowiązany jest postępować zgodnie z instrukcjami zawartymi w komunikatach kierowanych do niego w procesie składania i weryfikacji Zamówienia. Klient zobowiązany jest przygotować na okoliczność wizyty w Lokalu Przedsiębiorstwa wszystkie dokumenty wskazane mu przez Operatora w procesie składania i weryfikacji Zamówienia, przy czym elementem weryfikacji Zamówienia, zanim zostanie ono skierowane do wybranego Lokalu Przedsiębiorstwa celem realizacji, może być konieczność przesłania przez Klienta dokumentów wymaganych do realizacji Zamówienia, na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia. Dokumenty te są różne w zależności od profilu Klienta oraz stażu Klienta w sieci T-Mobile. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany wymaganych dokumentów i/lub postawienia dodatkowych warunków realizacji Zamówienia w wyniku przeprowadzonej weryfikacji złożonego Zamówienia, o czym Klient zostanie powiadomiony telefonicznie lub drogą elektroniczną na adres e-mail podany przy składaniu Zamówienia, przed rozpoczęciem jego wizyty w Lokalu Przedsiębiorstwa celem realizacji Zamówienia.
  - 4.3. W przypadku braku możliwości realizacji Zamówienia z powodu niedostępności przedmiotu Zamówienia, Operator będzie czynił starania, aby niezwłocznie poinformować o tym fakcie Klienta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprzekazanie informacji o opóźnieniu dostawy lub terminu wizyty Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa, jeżeli próby skontaktowania się z Klientem zakończyły się niepowodzeniem.
  - 4.4. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty w Trybie Na Odległość (w wyniku złożenia Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług albo Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar), a także zawarcia Umowy Ubezpieczenia w obecności Kuriera Klient powinien sprawdzić dokumenty, jeśli znajdują się w przesyłce; postanowienie to stosuje się odpowiednio w przypadku Umów o Świadczenie Usług oraz Umów Sprzedaży/Umów Sprzedaży na Raty zawieranych w wyniku złożenia wskazanych wyżej Opcji Zamówień w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, przy czym wskazane czynności dokonywane są w obecności przedstawiciela Operatora;
  - 4.5. Jeśli Klient zdecyduje się zawrzeć Umowę o Świadczenie Usług albo Umowę o Świadczenie Usług oraz Umowę Sprzedaży/Umowę Sprzedaży na Raty, a równocześnie nie przygotowuje wymaganych dokumentów, Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki określonej w Zamówieniu. W takim przypadku Klient może umówić się z Kurierem na ponowną wizytę, na okoliczność której Klient przygotowuje wskazane w poprzednim zdaniu dokumenty, co pozwoli na doręczenie przesyłki Klientowi i ewentualne zawarcie Umowy albo Umowy oraz Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty. Operator zobowiązany jest do maksymalnie 3 prób dostarczenia przesyłki, przy czym ustala się, że pierwsza próba dostarczenia odbędzie się w terminie maksymalnie 3 dni roboczych od daty nadania przesyłki, druga w kolejnym dniu roboczym, a trzecia po ewentualnym uzgodnieniu przez Kuriera i Klienta terminu doręczenia, jednak nie później, niż 10 dni od daty nadania przesyłki. O nadaniu

przesyłki Klient jest informowany pocztą elektroniczną na adres podany podczas składania zamówienia. Klient dodatkowo może śledzić status przesyłki po zalogowaniu się na swoje Konto;

- 4.6. Przy dostarczeniu elementów związanych z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług oraz Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty i Umowy Ubezpieczenia, Kurier weryfikuje tożsamość Klienta względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu osobistego oraz, o ile jest to wymagane, odbiera i weryfikuje kopie innych dokumentów wymaganych od Klienta w celu realizacji Zamówienia.
- 4.7. Przy dostarczeniu zamówionego Towaru, Kurier weryfikuje tożsamość Klienta względem danych wskazanych w Zamówieniu na podstawie dowodu osobistego. W przypadku gdy Klient nie okaże Kurierowi dokumentu tożsamości, Kurier może odmówić wydania przesyłki określonej w Zamówieniu.
- 4.8. W przypadku zawarcia Aneksu i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty (w wyniku złożenia Zamówienia Opcji Aneks + Towar) i/lub zawarcia Umowy Ubezpieczenia, Klient otrzymuje dokumenty związane z Aneksem, Umową Sprzedaży/Umową Sprzedaży na Raty oraz Umową Ubezpieczenia pocztą elektroniczną, na podany podczas składania Zamówienia adres e-mail. Klient dokonuje odbioru przesyłki od Kuriera poprzez podanie kodu weryfikacyjnego (PIN), otrzymanego uprzednio SMS-em od firmy kurierskiej. W przypadku gdy Klient nie poda Kurierowi ww. kodu PIN, Kurier ma prawo odmówić wydania przesyłki określonej w Zamówieniu.
- 4.9. Przed zawarciem:
  - 4.9.1. Umowy o Świadczenie Usług i/lub Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty i/lub Umowy Ubezpieczenia lub
  - 4.9.2. Aneksu i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty i/lub Umowy UbezpieczeniaOperator dostarcza Klientowi wymagane prawem informacje na trwałym nośniku, w tym treść wszystkich odpowiednich umów i umożliwia Klientowi zapoznanie się z ich treścią.
- 4.10. W przypadku, gdy w kopiach dokumentów potwierdzających tożsamość występują dane, które nie są wymagane do zawarcia Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty, należy je zamazać (uczynić nieczytelnymi). Dotyczy to takich danych, jak nieaktualne adresy zameldowania oraz informacje dotyczące osób innych, niż posiadacz dokumentu.
- 4.11. Zamówienie nie będzie zrealizowane w przypadku:
  - 4.11.1. zalegania przez Klienta z płatnościami za Usługi u Operatora lub za usługi u innych operatorów telefonii komórkowej, jeśli Zamówienie dotyczy Usług (w tym aktywacji abonamentowej);
  - 4.11.2. podania przez Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teleadresowych przy składaniu Zamówienia;
  - 4.11.3. podania przez Klienta nieprawdziwych informacji dotyczących jego zdolności do czynności prawnych (np. zawyżenie swojego wieku lub podanie błędnego numeru PESEL);
  - 4.11.4. niedostarczenia do Operatora niezbędnych dokumentów do realizacji Zamówienia;
  - 4.11.5. dwukrotnego braku kontaktu z Klientem pod podanym przez Klienta w Zamówieniu numerem telefonu lub adresem e-mail;
  - 4.11.6. niedostarczenia przez Klienta czytelnych dokumentów;
  - 4.11.7. nieprawidłowego złożenia Zamówienia przez Klienta;
  - 4.11.8. powstania po stronie Operatora uzasadnionego podejrzenia „nadużycia” związanego z Zamówieniem, przy czym przez „nadużycie” należy rozumieć każde działanie Klienta niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem lub nadużycie uprawnień z niego wynikających, a w szczególności: hackerstwo, użycie cudzych danych identyfikujących na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl), podszywanie się pod inną osobę;
  - 4.11.9. niezgłoszenia się przez Klienta do Lokalu Przedsiębiorstwa, w przypadku Zamówień związanych z umowami zawieranymi w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, w terminie 2 dni od dnia ustalonego jako termin wizyty Klienta w danym Lokalu Przedsiębiorstwa, zgodnie z postanowieniem pkt 4.2. powyżej. W przypadku gdy Klient zgłosi się do Lokalu Przedsiębiorstwa po upływie 2 dni od dnia ustalonego jako termin wizyty Klienta w danym Lokalu Przedsiębiorstwa, zgodnie z postanowieniem pkt 4.2. powyżej, Operator ma prawo uzależnić zawarcie umów od ponownego przeprowadzenia i pozytywnego wyniku weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta, na którą to weryfikację Klient musi wyrazić pisemną zgodę. Jeśli z przyczyn od siebie niezależnych Operator nie mógł zakończyć procesu weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta przed terminem wizyty Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa, lub w terminie wizyty brak ważnego, pozytywnego raportu z weryfikacji płatniczej Klienta (raport negatywny, raport utracił ważność), Operator ma prawo odmówić realizacji Zamówienia w pierwotnie ustalonym terminie; dojdzie wówczas do ustalenia kolejnego terminu wizyty Klienta w Lokalu Przedsiębiorstwa, który nie może przypadać później niż w trzecim dniu roboczym od pierwotnego terminu wizyty (chyba że Klient wyraża zgodę na termin odleglejszy), w którym, pod warunkiem pozytywnego wyniku procesu weryfikacji wiarygodności płatniczej Klienta, dojdzie do realizacji Zamówienia. Na ponowną weryfikację wiarygodności płatniczej Klient musi wyrazić pisemną zgodę, przy czym odmowa zgody skutkuje brakiem realizacji Zamówienia,
  - 4.11.10. gdy po dokonaniu Zamówienia Opcji Aneks + Towar – Klient nie zaakceptuje dokumentów otrzymanych pocztą elektroniczną przez (a) kliknięcie w odpowiedni link potwierdzający znajdujący się w e-mailu z dokumentami albo (b) w trakcie dodatkowej rozmowy telefonicznej.
- 4.12. Ponadto, Operator ma prawo anulować Zamówienie Klienta z powodu braków w magazynie. O anulowaniu Zamówienia Klient zostanie poinformowany na podany adres e-mail lub telefonicznie. Niniejsze postanowienie może być stosowane w przypadku

Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar, Zamówienia Opcji Aneks + Towar albo Zamówienia dotyczącego Towaru.

- 4.13. W przypadku wygaśnięcia danej promocji lub cennika podczas procesu weryfikacji oraz realizacji Zamówienia, Operator zobowiązuje się do poinformowania o tym Klienta i złożenia Klientowi oferty o jak najbardziej zbliżonych parametrach.
- 4.14. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty (w wyniku złożenia Zamówienia dotyczącego Umowy o Świadczenie Usług albo Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar) w wersji papierowej zostanie przesłane Oświadczenie Abonenta, pod którym Abonent składa podpis. Załączniki do wskazanej umowy zostaną przesłane pocztą elektroniczną na adres e-mail podany przez Klienta podczas składania Zamówienia.
5. Zawarcie Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i/lub Umowy Sprzedaży albo Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu i Umowy Sprzedaży na Raty oraz Umowy Ubezpieczenia.
  - 5.1. W przypadku złożenia przez Klienta Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, zawarcie tej umowy następuje z chwilą podpisania Oświadczenia przez Klienta pod adresem przez niego wskazanym podczas wizyty Kuriera (w przypadku Konsumenta - w Trybie Na Odległość). Przed zawarciem Umowy o Świadczenie Usług umożliwia się Klientowi zapoznanie się z tą umową. Po zawarciu Umowy o Świadczenie Usług jeden egzemplarz Oświadczenia pozostaje u Klienta, a drugi zabiera Kurier. Do momentu podpisania Oświadczenia Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia.
  - 5.2. W przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar i/lub Umowy Ubezpieczenia mają zastosowanie wszystkie postanowienia powyższego pkt 5.1. W przypadku takiego Zamówienia do zawarcia Umowy Sprzedaży lub Umowy Sprzedaży na Raty dochodzi w tym samym momencie, w którym zawierana jest Umowa o Świadczenie Usług. Do zawarcia Umowy Ubezpieczenia dochodzi w tym samym momencie, w którym zawierana jest Umowa o Świadczenie Usług, a Kurier doręcza Klientowi dokument ubezpieczenia (polisę). Kurier nie reprezentuje Operatora ani Ubezpieczyciela przy zawieraniu żadnej z umów. Wszystkie umowy w przypadku Konsumenta zawierane są w Trybie Na Odległość (Kurier w ich przypadku nie reprezentuje Operatora ani Ubezpieczyciela).
  - 5.3. W przypadku Zamówienia Opcji Aneks + Towar i/lub Umowy Ubezpieczenia, zawarcie Aneksu następuje z chwilą odbioru przesyłki z Urzędzeniem podczas wizyty Kuriera. Do momentu odebrania przesyłki od Kuriera Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia. W przypadku takiego Zamówienia do zawarcia Umowy Sprzedaży, Umowy Sprzedaży na Raty oraz Umowy Ubezpieczenia dochodzi w tym samym momencie, w którym zawierany jest Aneks.
  - 5.4. W odniesieniu do realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar oraz Zamówienia Umowy Ubezpieczenia precyzuje się, że:
    - 5.4.1. nie ma możliwości zawarcia tylko jednej z danej pary umów lub jedynie Umowy Ubezpieczenia,
    - 5.4.2. przed zawarciem wskazanych umów, umożliwia się Klientowi zapoznanie się z Umową o Świadczenie Usług/Aneksem/Umową Sprzedaży na Raty, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia,
    - 5.4.3. przysługujące Konsumentowi wskazane w pkt 6 poniżej prawa do odstąpienia od zawartej Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu, w rezultacie realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar, mogą być wykonane przez niego tylko łącznie,
    - 5.4.4. wykonanie przysługującego Konsumentowi prawa do odstąpienia od zawartej Umowy o Świadczenie Usług/ Aneksu, w rezultacie realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia, powoduje jednoczesne wygaśnięcie zawartej Umowy Ubezpieczenia, będącej umową dodatkową, powiązaną z Umową o Świadczenie Usług / Aneksem,
    - 5.4.5. wykonanie przysługującego Konsumentowi prawa do odstąpienia od zawartej Umowy Ubezpieczenia, w rezultacie realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia, nie powoduje jednoczesnego odstąpienia Konsumenta od zawartej Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu lub jej wygaśnięcia.
    - 5.4.6. Klientowi niebędącemu Konsumentem nie przysługuje prawo odstąpienia od umów zawartych w wyniku realizacji Zamówienia, z zastrzeżeniem postanowień Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, dotyczących zawartej Umowy Ubezpieczenia.
  - 5.5. W przypadku Zamówienia dotyczącego samodzielnej Umowy Sprzedaży (tj. nie w przypadkach zamówień łączonych wskazanych w pkt 5.2 powyżej), w razie podjęcia przez Klienta decyzji o zakupieniu Towaru, umowa ta zostaje zawarta przy odbiorze przesyłki od Kuriera, który w zakresie Umowy Sprzedaży nie jest przedstawicielem Operatora. Konsument zawiera Umowę Sprzedaży w Trybie Na Odległość. Do momentu odebrania przesyłki od Kuriera Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji ze złożonego Zamówienia.
  - 5.6. W przypadku Zamówienia dotyczącego zawarcia Umowy o Świadczenie Usług w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, Umowa o Świadczenie Usług zawarta zostaje z chwilą jej podpisania przez Klienta. Zasada ta znajduje analogiczne zastosowanie do Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu w przypadku Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar oraz w przypadku Zamówienia Umowy Ubezpieczenia. W przypadku takiego zamówienia do zawarcia Umowy Sprzedaży albo Umowy Sprzedaży na Raty, Umowy Ubezpieczenia dochodzi w tym samym momencie, w którym zawierana jest Umowa o Świadczenie Usług/Aneks.

- 5.7. W przypadku Zamówienia dotyczącego samodzielnej Umowy Sprzedaży w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, umowa ta zostaje zawarta w momencie odbioru Towaru w Lokalu Przedsiębiorstwa.
6. Prawo Konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej w wyniku realizacji Zamówienia (w Trybie Na Odległość), prawo Abonenta do odstąpienia od zawartego Aneksu SIMO, prawo Abonenta do odstąpienia od Częściowej Zmiany Warunków Umowy, gwarancja oraz rękojmia
- 6.1. W przypadku zawarcia, w rezultacie realizacji Zamówienia, Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty, w trybie innym niż Tryb w Lokalu Przedsiębiorstwa (tj. Trybie Na Odległość), Konsument ma prawo odstąpić od tej umowy/tych umów, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
- 6.2. W przypadku zawarcia, w rezultacie realizacji Zamówienia, Umowy Ubezpieczenia w trybie innym niż Tryb w Lokalu Przedsiębiorstwa (tj. Trybie Na Odległość), Konsument ma prawo odstąpić od tej umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 30 dni od dnia jej zawarcia albo od dnia doręczenia Konsumentowi informacji, które należy mu przekazać na podstawie przepisów ustawy o prawach konsumenta dotyczących zawierania umów w Trybie na Odległość, jeżeli jest to termin późniejszy.
- 6.3. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży w Trybie na Odległość w rezultacie realizacji Zamówienia, Konsument ma prawo odstąpić od tej umowy, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 14 dni, licząc od dnia otrzymania Towaru, który w przypadku zawarcia wskazanej umowy zawsze pokrywa się z dniem jej zawarcia. Do zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
- 6.4. W przypadku, gdy Konsument zawarł umowy w rezultacie skorzystania z Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar, zważywszy na fakt, że umowy te są ze sobą funkcjonalnie związane, w szczególności poprzez przyznanie Konsumentowi ulgi uwzględnionej w cenie Towaru, wskazane prawo odstąpienia przysługuje Konsumentowi wyłącznie w odniesieniu do tych umów łącznie.
- 6.5. W przypadku, gdy Konsument zawarł Umowę o Świadczenie Usług/Aneksu, w rezultacie realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia, odstąpienie od Umowy o Świadczenie Usług/ Aneksu powoduje jednoczesne wygaśnięcie zawartej Umowy Ubezpieczenia, będącej umową dodatkową, powiązaną z Umową o Świadczenie Usług/ Aneksu.
- 6.6. W przypadku, gdy Konsument zawarł Umowę o Świadczenie Usług/Aneksu, w rezultacie realizacji Zamówienia Opcji Umowa o Świadczenie Usług + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia lub Zamówienia Opcji Aneks + Towar wraz z Zamówieniem Umowy Ubezpieczenia, odstąpienie od Umowy Ubezpieczenia nie powoduje jednoczesnego odstąpienia Konsumenta od zawartej Umowy o Świadczenie Usług/Aneksu lub jej wygaśnięcia.
- 6.7. W przypadku zawarcia Aneksu SIMO lub dokonania Częściowej Zmiany Warunków Umowy, w trybie innym niż Tryb w Lokalu Przedsiębiorstwa (tj. Trybie Na Odległość), Konsument ma prawo odstąpić od dokonanych zmian, składając stosowne oświadczenie o odstąpieniu na piśmie, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Aneksu SIMO lub dokonania Częściowej Zmiany Warunków Umowy. Do zachowania 14-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, wystarczy wysłanie przez Konsumenta oświadczenia przed upływem tego terminu.
- 6.8. Konsument ma prawo odstąpić od zawartej umowy/ów w terminie 14 dni (lub 30 dni w przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia) bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Wskazany termin wygasa z upływem 14 dni (lub 30 dni w przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia) od dnia jej/ ich zawarcia. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument musi poinformować Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy/umów na adres Operatora, najlepiej: T-Mobile Polska S.A. Sekcja Obsługi Zwrotów ul. Poznańska 251 05-850 Ołtarzew w drodze jednoznacznego oświadczenia w formie pisemnej (np. pismo wysłane pocztą). Konsument może też skorzystać z wzoru formularza odstąpienia, który dostarczany jest mu wraz z umową/umowami, albo z wzorca formularza zawartego w załączniku nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy/ów, wystarczy, jeśli Konsument wyśle informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od umowy/ów pocztą przed upływem terminu do odstąpienia od umowy/ów. Wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia do niego Towaru, będą mu zwrócone niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności Operator dokona w sposób wskazany przez Konsumenta w oświadczeniu o odstąpieniu, a w przypadku niewskazania go tam – w sposób uzgodniony podczas dodatkowego kontaktu zainicjowanego przez Operatora. W każdym przypadku Konsument nie poniesie żadnych opłat w związku ze zwrotem płatności. W przypadku, gdy odstąpienie obejmuje Umowę Sprzedaży lub Umowę Sprzedaży na Raty, Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania Towaru lub do czasu dostarczenia dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej. Towar należy odesłać na adres Operatora, najlepiej na adres wskazany powyżej w niniejszym pkt 6.4, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformował Operatora o odstąpieniu od umowy/ów. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odesła Towar przed upływem terminu 14 dni. Konsument musi ponieść bezpośrednie koszty zwrotu Towaru. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny, niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i

funkcjonowania rzeczy. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, jeżeli Konsument zażądał rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od tej umowy, to w przypadku takiego odstąpienia Operator ma prawo domagać się od Konsumenta kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował on Operatora o odstąpieniu od tej umowy.

- 6.9. Jeżeli wraz z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług albo Umowy o Świadczenie Usług i Umowy Sprzedaży/Umowy Sprzedaży na Raty Konsument zawarł inną umowę dodatkową, a warunki oferty Operatora przewidywały samodzielności umowy dodatkowej (nieobligatoryjność jej zawarcia), to Konsument może odstąpić odrębnie od tej umowy dodatkowej na warunkach i w trybie powyżej opisanym. Jeżeli wraz z zawarciem Umowy o Świadczenie Usług Konsument zawarł umowę dodatkową obejmującą udostępnienie treści cyfrowych (np. Norton Security Mobile lub Norton 360), żądając niezwłocznego udostępnienia takich treści, to w stosunku do takiej umowy dodatkowej traci on prawo do odstąpienia od momentu udostępnienia tych treści. Nie zmienia to faktu, że odstąpienie od Umowy o Świadczenie Usług powoduje, że powiązane z nią umowy dodatkowe dzielą jej los.
- 6.10. Uprawnienia Konsumenta odnoszące się specyficznie do zawartych przez niego umów w Trybie Na Odległość, a w szczególności prawo odstąpienia od tych umów, nie przysługują Klientom niebędącym Konsumentami, jak również nie przysługują Klientom (zarówno będącym jak i niebędącym Konsumentami) w przypadku zawarcia umów w Trybie w Lokalu Przedsiębiorstwa, z zastrzeżeniem postanowień Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, dotyczących zawartej Umowy Ubezpieczenia.
- 6.11. W celu skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji kupujący powinien udać się z zakupionym Towarem do autoryzowanego punktu sprzedaży Operatora.
- 6.12. Operator odpowiada za wady zakupionego Towaru na podstawie rękojmi w zakresie określonym przepisami prawa.
7. Zabezpieczenie zwracanego Towaru
  - 7.1. Klient ma obowiązek dołożyć należytej staranności w zakresie zabezpieczenia zwracanej rzeczy przed urazami mechanicznymi w transporcie poprzez stosowne jej opakowanie. Opakowanie rzeczy w sposób identyczny, jak w przypadku przesyłki otrzymanej, czyni zadość temu obowiązkowi.
8. Bezpieczeństwo transakcji
  - 8.1. Bezpieczeństwo transakcji określone jest w "Zasadach bezpieczeństwa w sklepie internetowym T-Mobile.pl" zdefiniowanych na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
9. Kontakt
  - 9.1. Telefoniczna obsługa Klientów składających Zamówienie na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) jest realizowana od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 - 21:00 oraz w sobotę w godzinach 9:00 - 17:00 (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy), pod następującymi numerami telefonów: +48608900110 oraz +48224133322.
  - 9.2. Opłata za połączenie ze wskazanymi numerami jest zgodna z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient, łącząc się z tym numerem.
  - 9.3. Pytania można również kierować drogą elektroniczną po zalogowaniu w Internetowych Systemach Obsługi Klienta Mój T-Mobile.
10. Faktury
  - 10.1. W przypadku zawarcia Umowy Sprzedaży albo Umowa Sprzedaży na Raty, faktura za Towar zostanie dostarczona wraz z Towarem pod adres wskazany przez Klienta w Zamówieniu.
  - 10.2. W przypadku zawarcia Umowy o Świadczenie Usług, jeśli przewiduje ona wystawianie faktur za Usługi, faktury te będą przesyłane na adres Klienta wskazany w tej umowie, z zastrzeżeniem postanowienia pkt 10.3 poniżej.
  - 10.3. W przypadku zamówienia przez Klienta usługi F@ktura, faktury za Usługi będą udostępniane wyłącznie w formie elektronicznej. Klient w każdym czasie może wydać dyspozycję rezygnacji z usługi F@ktura, w wyniku czego w szczególności otrzyma on na wskazany przez niego adres wskazane przez niego faktury za Usługi w postaci papierowej. Dyspozycja, o której mowa w zdaniu poprzednim, może być wydana w szczególności za pośrednictwem Internetowych Systemów Obsługi Klienta Mój T-Mobile. Szczegółowe zasady korzystania z usługi F@ktura określa „Regulamin przesyłania faktury w formie elektronicznej” dostępny na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).

### III. Zasady korzystania z Internetowych Systemów Obsługi Klienta Mój T-Mobile

1. W ramach Internetowych Systemów Obsługi Klienta Mój T-Mobile, w zakresie udostępnianych przez Operatora możliwości, Abonent lub Abonent prepaid może:
  - 1.1. uzyskać informacje zawarte na Koncie,
  - 1.2. składać dyspozycje:
    - 1.1.1. aktywacji / dezaktywacji usług,
    - 1.1.2. zmiany usług,
  - 1.3. wyświetlać niektóre swoje dane oraz dokonywać zmian niektórych danych,
  - 1.4. wyświetlać informacje dotyczące płatności,
  - 1.5. dokonywać płatności wynikających z faktur wystawianych przez Operatora,
  - 1.6. wyświetlać liczbę dostępnych jednostek (tj. minuty/SMS-y/MMS-y/dane) lub kwoty do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym.



2. Z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu, Internetowe Systemy Obsługi Klienta Mój T-Mobile są dostępne dla Abonentów i Abonentów prepaid spełniających łącznie następujące wymagania:
  - 1.1. umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie została rozwiązana,
  - 1.2. nie doszło do wprowadzenia całkowitej blokady połączeń i usług,
  - 1.3. nie doszło do założenia przez Operatora blokady połączeń wychodzących względem danego Numeru Abonenckiego, w związku z zaległościami płatniczymi Abonenta.
3. Skorzystanie z Internetowych Systemów Obsługi Klienta Mój T-Mobile wymaga uprzedniego zalogowania się Abonenta lub Abonenta prepaid.
4. Jeśli Abonent korzysta z Numeru Abonenckiego związanego z taryfą nieobejmującą mobilnych usług głosowych, to w celu odebrania kodu jednorazowego w wiadomości SMS i korzystania z Internetowych Systemów Obsługi Klienta Mój T-Mobile musi nadać innemu numerowi komórkowemu status Numeru Administratora Konta. Numer ten musi być związany z abonamentową Umową o Świadczenie Usług obejmującą mobilne usługi głosowe. Urządzenie z Kartą SIM i Numerem Abonenckim/Numerem Administratora Konta, na który są wysyłane hasła jednorazowe w formie wiadomości SMS, musi być zdolne do odbioru takich wiadomości.
5. Po zalogowaniu do Internetowych Systemów Obsługi Klienta Mój T-Mobile możliwe jest samodzielne zdefiniowanie Numeru Administratora Konta.
6. Niektórzy Abonenci niebędący Konsumentami, w zależności od posiadanej taryfy, mogą korzystać z Internetowych Systemów Obsługi Klienta Mój T-Mobile w ograniczonym zakresie, albo nie mogą w ogóle korzystać z tego serwisu. Abonenci ci mogą uzyskać informacje w tym zakresie u Operatora.
7. Dostawcą rozwiązania w zakresie transakcji przelewowych 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.

#### IV. Postępowanie reklamacyjne

1. W stosunku do usług objętych niniejszym regulaminem, Klient/Abonent/Abonent prepaid może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje:
  - 1.1. telefonicznie pod numerem telefonu +48 22 413 3322, przy czym opłata za połączenie ze wskazanym numerem jest zgodna z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient, łącząc się z tym numerem,
  - 1.2. pocztą elektroniczną na adres [sklep@t-mobile.pl](mailto:sklep@t-mobile.pl),
  - 1.3. pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Serwis Internetowy”,
  - 1.4. w autoryzowanym punkcie sieci sprzedaży Operatora.
2. Reklamacje będą rozpatrywane w terminie 30 dni od daty ich wniesienia (decyduje data doręczenia reklamacji do Operatora). 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 Operatora został opisany we właściwym regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.
4. Zasady postępowania reklamacyjnego i pozasądowego rozpatrywania sporów w zakresie dotyczącym zawartej Umowy Ubezpieczenia określają Ogólne Warunki Ubezpieczenia (OWU).

#### V. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu Rozporządzenia nr 2016/679 o ogólnej ochronie danych osobowych (dalej: „RODO”) jest Operator. Operator 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](mailto:iod@t-mobile.pl) lub korespondencyjnie na adres Operatora wskazany w Regulaminie. Dane osobowe Klientów mogą być przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz Operatora 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. Z chwilą złożenia Zamówienia Umowy Ubezpieczenia niezależnym administratorem danych osobowych Klientów obok Operatora jest Ubezpieczyciel. Dane osobowe Klientów przetwarzane są przez Ubezpieczyciela wyłącznie w zakresie wskazanym w Zamówieniu Umowy Ubezpieczenia na stronie [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
3. Dane związane ze świadczonymi Usługami będą przetwarzane przede wszystkim w celu realizacji Usług Operatora objętych niniejszym Regulaminem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Dane Klientów będą przetwarzane w celu realizacji obowiązków prawnych ciążących na Operatorze (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 Operatora 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 Operatora, 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 Operator prosi o wycofywanie zgód drogą pisemną lub elektroniczną.

4. Dane Klientów przetwarzane będą przez Operatora 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 Operatora. Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w czasie i w zakresie wynikającym z przepisów prawa, w tym w szczególności przepisów podatkowych.
5. 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 Operatora dostępnych jest na stronie [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl).
6. Kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów uregulowane są w ich umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem.
7. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania, które zostały dokonane z wykorzystaniem podanych przez niego danych, niezbędnych do jego uwierzytelnienia na [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) lub w Mój T-Mobile.
8. Przekazanie danych przez Klienta Operatorowi jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z poszczególnych funkcjonalności lub złożenie Zamówienia. Przekazanie danych objętych zakresem poszczególnych zgód jest dobrowolne.

## VI. Postanowienia końcowe

1. Prawidłowe korzystanie ze wszystkich funkcjonalności [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile wymaga spełnienia następujących minimalnych wymagań technicznych:
  - 1.1. jednej z poniższych przeglądarek internetowych z włączoną obsługą ActiveX, JavaScript i Cookies:
    - 1.1.1. Microsoft Edge w wersji 7.0 lub nowszej,
    - 1.1.2. Mozilla Firefox,
    - 1.1.3. Google Chrome,
    - 1.1.4. Safari w wersji 11.0 lub nowszej;
  - 1.2. ekranu o rozdzielczości minimum 1024x768 pikseli;
  - 1.3. oprogramowania obsługujące pliki PDF (np. Adobe AcrobatReader) – w celu otwarcia dokumentów elektronicznych.
2. Dostępność niektórych funkcjonalności [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile oraz ich wygląd uzależnione są od modelu telefonu (lub innego urządzenia).
3. Dostępność niektórych funkcji [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile oraz treści może być ograniczona w przypadku posługiwania się przeglądarką internetową uniemożliwiającą rozpoznanie modelu telefonu (lub innego urządzenia).
4. Operator dokłada należytych starań, aby dostosowywać [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile do nowszych wersji oprogramowania.
5. Operator zastrzega możliwość czasowej niedostępności [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile lub ich części z przyczyn technicznych (np. konserwacja lub wprowadzanie zmian). Operator dołoży starań, aby niedostępność [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile była możliwie najmniej uciążliwa dla Klientów.
6. Korzystający z [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile zobowiązani są do korzystania z [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu, jak również ogólnie przyjętymi zwyczajami.
7. W związku z korzystaniem z [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile zabronione jest zamieszczanie w szczególności:
  - 7.1. reklam lub innych komunikatów handlowych (bez porozumienia z Operatorem);
  - 7.2. treści naruszających przepisy prawa, w tym w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie i pokrewne oraz inne prawa na dobrach niematerialnych;
  - 7.3. wulgaryzmów;
  - 7.4. treści o charakterze pornograficznym, erotycznym, obscenicznym (w tym odesłania do takich materiałów);
  - 7.5. treści niezgodnych z zasadami netykiety (np. wielokrotne zamieszczanie tej samej lub zbliżonej wiadomości, nadużywanie wielkich liter, emoticonów);
  - 7.6. treści naruszających dobre imię Operatora.
8. W razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze treści zamieszczonych przez usługobiorcę lub związanej z nimi działalnością, Operator niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych treści.
9. W przypadku zablokowanego wyświetlania pop-upów niektóre podstrony mogą się nie wyświetlać.
10. W przypadku blokady przekierowań (redirect) niektóre dokumenty mogą nie wyświetlać się poprawnie.
11. System informatyczny obsługujący wymienione wyżej strony internetowe wykorzystuje pliki cookies (tzw. "ciasteczka"), które ułatwiają korzystanie z jego zasobów, pozwalają na personalizację oglądanej zawartości oraz na dobranie zawartości do indywidualnych preferencji i potrzeb Klienta/Abonenta/Abonenta prepaid. Cookies zawierają użyteczne pod wskazanym kontem informacje i są przechowywane na komputerze Klienta/Abonenta/Abonenta prepaid - system informatyczny obsługujący wymienione wyżej strony internetowe może je odczytać przy ponownym połączeniu się z systemem informatycznym Klienta/Abonenta/Abonenta prepaid. Klient/Abonent/Abonent prepaid przyjmuje do wiadomości, że wyłączenie opcji cookies może skutkować pozbawieniem go możliwości korzystania z niektórych funkcji wymienionych wyżej stron internetowych. Szczegółowe zasady wykorzystania plików cookies określa Polityka Prywatności dostępna na wymienionych wyżej stronach internetowych.

12. Operator jest zobowiązany chronić tajemnicę telekomunikacyjną i dostęp do danych Klienta w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. Operator jednakże nie gwarantuje całkowitego bezpieczeństwa przy korzystaniu z [www.t-mobile.pl](http://www.t-mobile.pl) i Mój T-Mobile w związku z faktem, że korzystanie z Internetu uniemożliwia udzielenie takiej gwarancji.
13. W związku z niebezpieczeństwami występującymi w Internecie (np. wirusy, hackerstwo) Operator rekomenduje, aby Klient utrzymywał na swoim komputerze odpowiednie, legalne oprogramowanie w postaci firewall i programów antywirusowych.
14. Do Umowy Ubezpieczenia w zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie postanowienia OWU.
15. Pojęcia pisane z dużej litery, a niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w odpowiednim dla Abonenta regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.
16. Regulamin obowiązuje od dnia 03.08.2020 r.