



Regulamin muzycznego Serwisu streamingowego WiMP. Ogólne warunki świadczenia usługi.

1. WSTĘP:

- 1.1. Niniejszy dokument zawiera warunki korzystania z serwisu muzycznego WiMP („Usługi”) przez użytkownika („Użytkownik”) zwany dalej „Regulaminem”. Pojęcie „Użytkownik” obejmuje także dodatkowych zarejestrowanych użytkowników, jeżeli rejestracja dodatkowych użytkowników jest dozwolona w ramach określonej subskrypcji.
- 1.2. Usługi są świadczone przez WiMP Music sp. z o.o., ul. Złota 59, lok. 616, 00-120, Warszawa, wimp.polska@wimpmusic.com („Dostawca”). Dostawca może wskazać partnerów, z pomocą których świadczy Usługi, np. operatorów sieci telefonii komórkowej lub dystrybutorów telewizji, z usług których korzysta Użytkownik. Warunki niniejszego Regulaminu stosuje się w zakresie nie uregulowanym wyraźnie odmiennie w umowach zawartych pomiędzy Użytkownikiem i partnerami Dostawcy.
- 1.3. Przez Usługi rozumie się wszelkie usługi świadczone przez Dostawcę i partnerów Dostawcy, które są bezpośrednio związane z muzycznym serwisem WiMP. Mogą one obejmować w szczególności dostarczanie aplikacji opartych na systemach PC/Mac, aplikacji dla urządzeń mobilnych, sprzedaż plików muzycznych i udostępnianie strony internetowej Usług.

2. WARUNKI DOSTĘPU DO USŁUG

- 2.1. W celu korzystania z Usług Użytkownik musi posiadać dostęp do Internetu. Koszty dostępu do Internetu ponosi Użytkownik, także w przypadku korzystania z Internetu za pomocą telefonu komórkowego. Użytkownicy korzystający z Usług za pomocą telefonu komórkowego powinni zapoznać się ze stawkami transferu (połączeń z Internetem) stosowanymi dla konkretnej subskrypcji.

3. KORZYSTANIE Z USŁUG, CENY I WARUNKI PŁATNOŚCI:

- 3.1. Aby korzystać z Usług lub dokonywać jakichkolwiek zakupów związanych z Usługami Użytkownik musi mieć ukończone 18 lat lub posiadać zgodę rodzica lub opiekuna prawnego. Rozpoczęcie korzystania z Usług następuje poprzez subskrybowanie Usług i/lub załadowanie aplikacji ze strony internetowej Usług.
- 3.2. Co do zasady rozpoczęcie korzystania z Usług powoduje subskrybowanie Usług. W przypadku dokonywania subskrypcji przez zastosowanie takiej metody płatności, która umożliwia uruchomienie mechanizmu cyklicznego obciążania Użytkownika płatnością (np. przy użyciu karty kredytowej) obciążenie opłatą za kolejny okres korzystania z Usług będzie następować automatycznie w dacie, kiedy termin płatności za kolejny okres korzystania z Usług nadejdzie.

4. OGRANICZENIA W KORZYSTANIU Z USŁUG PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW

- 4.1. Usługi są świadczone wyłącznie na użytek prywatny (osobisty) Użytkowników. Korzystanie z Usług w celach komercyjnych (handlowych) lub w kontekście publicznym jest zabronione.
- 4.2. Usługi nie mogą być wykorzystywane w sposób naruszający ograniczenia w korzystaniu z Usług.
- 4.3. W szczególności obowiązują następujące zakazy: (i) zakaz jakiegokolwiek technicznej interwencji w Usługi w celu korzystania z Usług w sposób inny niż zakładany i dozwolony na podstawie niniejszego Regulaminu, (ii) zakaz kopiowania i upubliczniania kontentu Usług, (iii) zakaz sztucznego zawyżania liczby odtworzeń, (iv) zakaz przekazywania nazwy użytkownika i hasła jakimkolwiek osobom trzecim, (v) zakaz obchodzenia technicznych zabezpieczeń kontentu Usług przed reprodukcją/dystrybucją, (vi) zakaz korzystania z Usług w sposób sprzeczny z prawem, (vii) zakaz naruszania jakichkolwiek ograniczeń obowiązujących geograficznie/terytorialnie.
- 4.4. Jeżeli Dostawca uzyska informacje, na podstawie których ma uzasadnione podstawy sądzić, że Użytkownik narusza zasady korzystania z Usług, na przykład umożliwia osobom trzecim nie objętym subskrypcją korzystanie z Usług, Dostawca ma prawo zablokować dostęp Użytkownika do korzystania z Usług.
- 4.5. Usługi mogą zawierać komponenty, korzystanie z których wymaga czasowego ich przechowywania na różnych platformach (tzw. tryb offline). Użytkownik będzie mieć dostęp do takiego kontentu tak długo jak posiada do niego dostęp w ramach swojej subskrypcji. Zabronione jest uzyskiwanie dostępu do tego kontentu przez zastosowanie mechanizmów innych niż te udostępnione w ramach Usług. Taki kontent nie może być kopiowany ani udostępniany poza korzystaniem z Usług.
- 4.6. Załadowany (ściągnięty) kontent nabyty poprzez Usługi (zwykle pliki muzyczne) może być wykorzystywany na wszystkich platformach dostępnych dla Użytkownika, do użytku prywatnego Użytkownika, pod warunkiem, że taki użytek nie narusza jakichkolwiek innych postanowień niniejszej Umowy.

5. SUBSKRYPCJA

- 5.1. Usługi są oferowane w wersji darmowej oraz za pomocą dwóch różnych płatnych subskrypcji: WiMP Basic i WiMP Premium.
- 5.2. Subskrybowanie Usługi WiMP Basic pozwala Użytkownikowi na korzystanie z Usług przy użyciu zwykłych komputerów (PC/Mac), ale nie poprzez urządzenia mobilne. Subskrybowanie usługi WiMP Premium pozwala Użytkownikowi na taki sam zakres korzystania z Usług jak WiMP Basic i dodatkowo Użytkownik może korzystać z Usług za pomocą urządzeń mobilnych pozwalających na odtwarzanie muzyki bez połączenia z Internetem (w trybie offline) oraz niezależnych odtwarzaczach muzycznych, w których działa usługa (np. Squeezebox i Sonos). W trakcie korzystania z WiMP Premium można używać maksymalnie 3 urządzeń mobilnych jednocześnie. Darmowa wersja ma ograniczenia w czasie odtwarzania i przerywniki zależne od tego, przez jaki czas Użytkownik subskrybuje serwis. Darmowa usługa może zostać zmieniona lub zakończona bez powiadomienia.
- 5.3. Płatna subskrypcja jest odnawiana na dodatkowe 30 dni pod koniec wygaśnięcia poprzedniego 30-dniowego okresu. Subskrypcja może być używana dla jednego urządzenia jednocześnie, dla jednego zarejestrowanego użytkownika.
- 5.4. Użytkownik rozpoczynając korzystanie z Usługi zawiera jednocześnie Umowę o świadczenie Usługi z Dostawcą („Umowa”) na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.. Umowa jest zawierana jako

- umowa na czas nieokreślony. Jakkolwiek, niektóre subskrypcje mogą obowiązywać przez czas ściśle określony, co zostanie Użytkownikowi jasno zakomunikowane w momencie dokonywania subskrypcji.
- 5.5. Wypowiedzenie Umowy może być dokonane każdym czasie. Rozwiązanie Umowy (subskrypcji) zawartej na czas nieokreślony nastąpi z ostatnim dniem okresu, za który Użytkownik uiścił opłatę. Rozwiązanie Umowy (subskrypcji) zawartej na czas ściśle określony nastąpi z upływem ostatniego dnia tego ściśle określonego okresu.
 - 5.6. Wypowiedzenie Umowy przez Użytkownika winno nastąpić poprzez wysłanie e-maila na adres wimp.polska@wimpmusic.com.
 6. OKRES KARENCJI
 - 6.1. Użytkownik może odwołać subskrypcję Usług w okresie karencji tylko w przypadku, gdy w odniesieniu do Usług zezwalają na to regulacje określające zasady zawierania umów na odległość. W przypadku gdy te regulacje nie ustanawiają dla umów o korzystanie z Usług okresu karencji, Użytkownik nie będzie miał prawa do odstąpienia od Umowy w okresie karencji.
 7. OGRANICZENIA DOTYCZĄCE PRAW AUTORSKICH
 - 7.1. Kontent dostępny poprzez Usługę stanowi własność osób trzecich i Użytkownicy mogą korzystać z tego kontentu wyłącznie dla użytku osobistego. Wszelkie kopiowanie, dystrybucja i inny użytek kontentu bez uprzedniej pisemnej zgody właściciela kontentu jest zabroniony. Użytkownik nie ma prawa korzystać handlowo, sprzedawać, odsprzedawać, kopiować, dystrybuować ani promować kontentu. Użytkownik nie będzie mieć także prawa do użycia kontentu w sposób, który wymaga uzyskania licencji na użytek (odtworzenie) publiczny. Użytkownik może jedynie używać kontentu na platformach pozostających w dyspozycji Użytkownika dla jego osobistego użytku i które umożliwiają stosowanie technicznych systemów zabezpieczeń. Użytkownik powstrzyma się od jakiegokolwiek obchodzenia technicznych zabezpieczeń. Nieuprawniony użytek może stanowić naruszenie przepisów właściwego prawa. Użytkownik niniejszym zgadza się na bezpośrednie względem niego egzekwowanie praw wynikających z niniejszej Umowy przez właścicieli kontentu.
 8. PRZETWARZANIE (OCHRONA) DANYCH OSOBOWYCH
 - 8.1. Dostawca przetwarza dane osobowe zgodnie z Polityką Prywatności WiMP i właściwym prawem.
 9. UPRAWNIENIA DOSTAWCY
 - 9.1. W przypadku gdy Użytkownik nie wykona obowiązków określonych niniejszym Regulaminie i takie zaniechanie nie jest spowodowane okolicznościami leżącymi po stronie Dostawcy, Dostawca może zablokować Użytkownikowi dostęp do Usług.
 - 9.2. Użytkownik wyraża zgodę na przesyłanie przez Dostawcę, za pomocą wiadomości sms lub poczty elektronicznej, informacji dotyczących świadczenia Usług.
 10. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI ZWIĄZANEJ ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG
 - 10.1. Usługi są świadczone zgodnie z Regulaminem i Dostawca zastrzega sobie prawo do dokonywania bieżących zmian funkcjonalności i kontentu oferowanego w ramach Usług. W zakresie dopuszczalnym przez właściwe prawo odpowiedzialność Dostawcy wynikająca z błędu lub jakichkolwiek innych okoliczności, które mogłyby być źródłem roszczeń z tytułu świadczenia Usług, jest ograniczona do równowartości ceny zapłaconej przez Użytkownika z tytułu korzystania z Usług we właściwym okresie rozliczeniowym.
 - 10.2. Występowanie pomniejszych problemów technicznych jest normalne w toku świadczenia Usług i nie będzie stanowić naruszenia Umowy pomiędzy Użytkownikiem i Dostawcą. Aktualizowanie Usług będzie mieć miejsce okresowo, w zwykłym trybie.
 - 10.3. Dostawca może według swojego uznania oferować dostęp do Usług poprzez takie urządzenia mobilne, jakie uzna za odpowiednie. Dostawca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usług za pośrednictwem urządzeń mobilnych, z użyciem których korzystanie z Usług było możliwe wcześniej.
 11. FORUM UŻYTKOWNIKÓW
 - 11.1. Użytkownik oświadcza, że powstrzyma się od publikowania na forach użytkowników związanych z Usługami czegokolwiek, co może powodować odpowiedzialność karną, stanowić pomówienie, przejawy rasizmu, groźbę lub nieobyczajność. Dostawca nie zezwala na dystrybuowanie jakiegokolwiek kontentu czy informacji, które są napastliwe, celowo rozpowszechniają fałszywe informacje lub które w inny sposób mogą być postrzegane jako niewłaściwe. Ponadto tożsamość osób trzecich nie powinna być ujawniana bez wyraźnej zgody takich osób.
 12. ROZSTRZYGANIE SPORÓW
 - 12.1. Wszelkie spory winny być rozwiązywane polubownie. Jeżeli strony nie osiągną porozumienia polubownie, właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów będzie organ rozstrzygający spory lub sąd powszechny z siedzibą w miejscu zamieszkania pozwanego. Zgoda jest regulowana polskim prawem.
 13. ZMIANY WARUNKÓW ŚWIADCZENIA USŁUGI
 - 13.1. Dostawca ma prawo, za stosownym wyprzedzeniem, zmienić warunki niniejszego Regulaminu lub wprowadzić nowe postanowienia regulujące zasady korzystania z Usług przez Użytkownika. Użytkownik winien być zawiadomiony na piśmie o jakichkolwiek zmianach, które w jakikolwiek sposób pogarszają sytuację Użytkownika pod warunkiem, że takie zmiany są spowodowane okolicznościami dotyczącymi Dostawcy. Dostawca winien wyznaczyć Użytkownikowi rozsądny okres czasu na zaakceptowanie nowej wersji warunków świadczenia Usługi. Inne warunki świadczenia Usług mogą być zmieniane poprzez ich ogłoszenie (opublikowanie). Dalsze korzystanie z Usług po wejściu w życie zmienionych warunków świadczenia Usług będzie uważane za akceptację takich zmienionych warunków.
 14. PROCEDURA ROSZCZEN
 - 14.1. Roszczenia powiązane z usługą dostarczaną przez Usługodawcę powinny być kierowane na adres wimp.polska@wimpmusic.com. Wszystkie reklamacje powinny zawierać imię i nazwisko klienta, nazwę użytkownika (login) i opis problemu. Usługodawca rozpatrzy reklamację najpóźniej w ciągu 30 dni i dostarczy Użytkownikowi proponowane rozwiązanie.

WARUNKI ŚWIADCZENIA SERWISU WIMP PREMIUM W T-MOBILE

§ 1 Postanowienia ogólne:

1. Niniejszy dokument określa warunki korzystania z Serwisu WiMP Premium w T-Mobile („Serwisu”).
2. Muzyczny Serwis streamingowy WiMP jest udostępniony i dostarczony przez WiMP Music Sp. z o.o. („Dostawca”) z udogodnieniami ze strony T-Mobile Polska S.A. z siedzibą z Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-647 Warszawa („Operator”).
3. Z Serwisu mogą korzystać:
 - 3.1.1. abonentci będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem zawartej na piśmie
 - 3.1.2. abonentci będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przedpłaconych z Operatorem zawartej w drodze czynności faktycznych (nie w formie pisemnej).
4. Użyte w niniejszym dokumencie pojęcia mają następujące znaczenie:
 - 4.1. Użytkownik:
 - 4.1.1. Abonent T-Mobile, Abonent Mix, Abonent Heyah, Abonent Heyah Mix, czyli abonent będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem zawartej na piśmie.
 - 4.1.2. Użytkownik T-Mobile na kartę, Użytkownik Heyah, czyli abonent będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przedpłaconych z Operatorem zawartej w drodze czynności faktycznych (nie w formie pisemnej).
 - 4.2. Cykl 30 dniowy - okres rozliczeniowy, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Użytkownika z tytułu korzystania z Serwisu; pierwszy Cykl 30 dniowy rozpoczyna się w dniu aktywacji Serwisu.
 - 4.3. Opłata Cykliczna - opłata cykliczna ponoszona przez Użytkowników z tytułu możliwości korzystania z Serwisu w danym Cyklu 30 dniowym. Opłata Cykliczna jest naliczana z góry: i) w przypadku abonenta będącego stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przedpłaconych z Operatorem zawartej w drodze czynności faktycznych (nie w formie pisemnej) pobierana będzie automatycznie na początku każdego Cyklu 30-dniowego z konta Użytkownika; w przypadku gdy na koncie Użytkownika brak jest środków wystarczających na pokrycie Opłaty Cyklicznej zastosowanie mają postanowienia § 6 pkt. 2.3; ii) w przypadku abonenta będącego stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem zawartej na piśmie zostanie uwzględniona na fakturze.

§ 2 Opis Serwisu:

1. Do korzystania 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. Informuje się, że T-Mobile na podstawie „Warunków oferty promocyjnej nielimitowana transmisja WiMP Premium w T-Mobile” stosuje promocyjną taryfikację transmisji danych związanej z Serwisem, tj. nie nalicza dodatkowych opłat (w tym nie pomniejsza limitów transmisji) – ponad opłaty dotąd obowiązujące - w związku z działaniami wskazanymi poniżej w pkt 2 w zasięgu Sieci. Skorzystanie z Serwisu oznacza związanie się wskazanymi warunkami promocyjnymi.
2. Korzystając z Serwisu Użytkownik może odtwarzać muzykę, oglądać wideo, pobierać utwory, grafiki, okładki płyt, pobierać, zapisywać i modyfikować listy utworów (tzw. playlisty).
3. Z Serwisu będzie można korzystać na urządzeniach typu smartphone, tablet (jeśli Dostawca udostępni jakiekolwiek dodatkowe narzędzia dostępne do produktu – np. www - to Operator nie będzie blokował takiego dostępu).
4. Użytkownicy korzystający z urządzeń przenośnych mogą korzystać z Serwisu za pośrednictwem dedykowanej Aplikacji mobilnej dostarczanej przez Dostawcę. Urządzenie przenośne musi być wyposażone w jeden z następujących systemów operacyjnych: Android, iOS lub Windows Phone.
5. Dedykowana Aplikacja mobilna jest dostępna do pobrania za pośrednictwem m.in.: Google Play, Apple AppStore, Microsoft Marketplacce, T-Mobile MyBox oraz za pośrednictwem strony: wimp.t-mobile.pl.
6. Przy pobieraniu Aplikacji mobilnej może zostać naliczona przez dostawcę usługi dostępu do Internetu opłata za transmisję danych, zgodnie z taryfą usług telekomunikacyjnych posiadaną przez Użytkownika.
7. Użytkownik Serwisu wyraża zgodę na otrzymywanie powiadomień bezpośrednio z Serwisu na urządzenie mobilne. Wiadomości te dotyczyć będą aktualnej oferty Serwisu. Komunikaty systemowe będą wysyłane do Użytkownika nie częściej niż raz w tygodniu.
8. Aktywacja Serwisu połączona jest ze subskrypcją bezpłatnego newslettera WiMP News, w którym Użytkownik będzie informowany o najważniejszych funkcjonalnościach aplikacji WiMP oraz o nowościach w Serwisie w formie wiadomości MMS. Użytkownik może wyłączyć subskrypcję newslettera wysyłając SMS o treści WIMPNEWS ANULUJ na bezpłatny numer 8017.

§ 3 Aktywacja i dezaktywacja Serwisu:

1. Aktywacja Serwisu może być dokonana poprzez:
 - 1.1. wysłanie SMS o treści „TAK” na jeden z bezpłatnych numerów: 80220, 80221, 80222, 80223, 80225, 80226, 80227, 80228, 80229, 80777. W odpowiedzi Użytkownik otrzyma adres URL, z którego będzie można aktywować Serwis.
 - 1.2. stronę internetową dostępną pod adresem: wimp.t-mobile.pl,
 - 1.3. aplikację T-Mobile MyBox.
2. Po aktywacji Serwisu Użytkownik otrzyma komunikaty SMS potwierdzające aktywację Serwisu, informujące o sposobie rezygnacji z Serwisu oraz zawierające hasło do Serwisu, które umożliwi zalogowanie się do konta Użytkownika w Serwisie.
3. Użytkownik może w dowolnym momencie zrezygnować z korzystania z Serwisu poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści WIMP ANULUJ na bezpłatny numer 8017. Dezaktywacji można również dokonać za pośrednictwem konsultanta Biura Obsługi Abonenta lub Biura Obsługi Użytkownika.

§ 4 Opłaty za korzystanie z Serwisu:

1. Użytkownik, który aktywował Serwis po raz pierwszy nieodpłatnie korzysta z muzycznego Serwisu streamingowego WiMP przez pierwszy Cykl 30 dniowy. Nie ponosi w tym okresie Opłaty Cyklicznej.
2. Przed zakończeniem okresu promocyjnego, o którym mowa powyżej w pkt. 1 powyżej Użytkownika otrzyma SMS 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 korzystanie z Serwisu, z zastrzeżeniem pkt. 1 niniejszego paragrafu Operator nalicza Opłatę Cykliczną w wysokości 19,90 zł brutto (16,18 zł netto) za każdy Cykl 30 dniowy.

4. Opłata cykliczna za korzystanie z Serwisu WiMP będzie uwzględniona na fakturze i wyodrębniona w podstawowym wykazie usług jako "Serwisy WWW i WAP – Serwis muzyczny WiMP". Faktura będzie uwzględniać tyle opłat cyklicznych serwisu WiMP, ile cykli rozliczeniowych tego Serwisu rozpocznie się w danym właściwym dla Usług Telekomunikacyjnych Cyklu Rozliczeniowym.

§ 5 Tryb postępowania reklamacyjnego:

1. Reklamacje dotyczące działania Serwisu muzycznego WiMP dostarczanego przez Dostawcę są przyjmowane i rozpatrywane w imieniu Dostawcy przez Operatora.
2. Reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu rozpoczęcia świadczenia Serwisu oraz obliczania należności za korzystanie z Serwisu powinny być składane do Operatora i będą przez niego rozpatrywane w poniżej opisany sposób.
3. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia w którym doszło do aktywacji Serwisu lub od dnia dostarczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Serwisu. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez Operatora informacji zawierającej reklamację.
4. Reklamacja może być złożona:
 - 4.1. w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Abonenta w Punkcie Sprzedaży, albo przesyłką pocztową,
 - 4.2. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Punkcie Sprzedaży,
 - 4.3. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez Operatora na www.t-mobile.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 5.1. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) i adres Abonenta zgłaszającego reklamację;
 - 5.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 5.4. przydzielony Abonentowi Numer Telefonu, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora;
 - 5.5. datę aktywacji Serwisu, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego terminu rozpoczęcia świadczenia Serwisu;
 - 5.6. wysokość odszkodowania lub innej należności jeżeli Abonent żąda ich wypłaty;
 - 5.7. 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. 5 pkt 5.6 powyżej;
- 5.8. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży nie spełnia warunków określonych w ust. 5 powyżej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 5 powyżej, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 pkt 5.6 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.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez Abonenta w Punkcie Sprzedaży, ustnie, albo w formie pisemnej, upoważniona osoba przyjmująca reklamację i reprezentująca Operatora niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. 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.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
12. Operator zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Abonenta przez Operatora odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 13.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 13.2. informację o dniu złożenia reklamacji i rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 13.3. 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 Abonenta;
- 13.4. 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;
- 13.5. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska i zajmowanego przez niego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 14.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 14.2. zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
16. Za zgodą Abonenta 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
17. Posłużenie się przez Operatora innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 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 umożliwi Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
18. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 4 pkt 4.2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
19. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej ponowna odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 18 powyżej, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, 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.
20. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
21. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
22. W przypadku uwzględnienia reklamacji opłata z tytułu wykonania usługi rachunku szczegółowego podlega zwrotowi.

23. Spory pomiędzy Abonentem a Operatorem w zakresie określonym w ust. 2 będą rozstrzygane przed właściwymi sądami powszechnymi. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów pomiędzy Operatorem a Abonentem jest sąd właściwy dla siedziby Operatora. Postanowienie zdania poprzedniego nie dotyczy sporów, w których stroną jest Konsument. Spory pomiędzy Abonentem 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.

§ 6 Postanowienia końcowe:

1. W przypadku dokonania przelewu praw i przeniesienia długu z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (cesja) Serwis nie jest dezaktywowany.
2. W przypadku migracji numeru między poszczególnymi klasami usług telekomunikacyjnych Operatora (np. z Heyah do Systemu Heyah Mix) Serwis jest dezaktywowany.
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 świadczenie usług telekomunikacyjnych umowa zawarta w zakresie Serwisu WiMP Premium w T-Mobile również ulega rozwiązaniu.
4. Warunki dostępności Serwisu w ramach ofert promocyjnych Operatora określają regulaminy tych ofert lub promocji.
5. Zakończenie oferowania Serwisu przez Operatora nie będzie naruszać praw nabytych przez Użytkownika.
6. Kwestie związane z opłatami za usługi telekomunikacyjne w sieci T-Mobile są uregulowane w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych wiążącej Klienta Sieci T-Mobile i T-Mobile, w szczególności w „Warunkach oferty promocyjnej Nielimitowana Transmisja WiMP Premium w T-Mobile”. Dla uniknięcia wątpliwości precyzuje się, że T-Mobile nie udostępnia treści cyfrowych w ramach Serwisu.
7. Regulamin obowiązuje od 25.12. 2014 r. i jest udostępniony na stronie internetowej www.t-mobile.pl/pl/wimp.