

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI Zdalny IT Serwis - SPECYFIKACJA USŁUGI Zdalny IT Serwis („SPECYFIKACJA”)

§ 1 Definicje

- 1.1 Terminy pisane wielką literą w niniejszej Specyfikacji mają znaczenie nadane im zgodnie z poniższymi definicjami:
- 1.1.1 **Ekspert Techniczny** – osoba zatrudniona przez T-Mobile Polska zajmująca się obsługą Zgłoszenia Klienta.
- 1.1.2 **Konsultacja** – rozmowa z Ekspertem Technicznym, podczas której Ekspert Techniczny udziela Klientowi odpowiedzi na pytania dotyczące działania, rozwoju lub zmiany Urządzenia Klienta objętego Umową.
- 1.1.3 **Numer Dostępowy** – numer telefonu w Sieci T-Mobile Polska, pod którym Klient zgłasza Problem Techniczny lub prośbę o Konsultację.
- 1.1.4 **Oprogramowanie** – oprogramowanie integralne z Urządzeniem objętym Usługą.
- 1.1.5 **PinCod** – jednorazowy kod cyfrowy, udostępniany Klientowi przez Eksperta Technicznego, służący do rozpoczęcia Sesji Naprawczej poprzez Zdalny Konfigurator.
- 1.1.6 **Problem Techniczny** – utrata podstawowej, wcześniej dostępnej funkcjonalności Urządzenia, która wymaga wsparcia technicznego w zakresie:
- a) instalacji, konfiguracji i deinstalacji oprogramowania na Urządzeniu,
 - b) przywrócenia funkcjonalności Urządzenia do stanu sprzed jej utraty lub konfiguracji Oprogramowania integralnego z Urządzeniem.
- 1.1.7 **Sesja Naprawcza** – połączenie pomiędzy Urządzeniem a komputerem Eksperta Technicznego, które polega na zdalnym przejęciu przez Eksperta Technicznego pulpitu Urządzenia w celu dokonania diagnozy zgłoszonego przez Klienta Problemu Technicznego.
- 1.1.8 **Urządzenie** - komputer stacjonarny, laptop, notebook, netbook, ultrabook z systemem operacyjnym Windows XP (lub nowszym), Mac z systemem operacyjnym OS 10.5 (lub nowszym), tablet, smartfon z systemem operacyjnym Android, iOS lub Windows Phone posiadające oryginalne numery seryjne lub numery IMEI, będące własnością Klienta i objęte niniejszą Umową oraz modemy i routery, posiadające oryginalny numer seryjny lub numer IMEI, zakupione przez Klienta w T-Mobile Polska i objęte niniejszą Umową.
- 1.1.9 **Użytkownik** – osoba upoważniona przez Klienta do korzystania w imieniu Klienta z Usługi w zakresie zgłaszania Konsultacji i Problemów Technicznych.
- 1.1.10 **Zdalny Konfigurator** – oprogramowanie niezbędne do nawiązania zdalnego połączenia z Urządzeniem Klienta przez Eksperta Technicznego i przeprowadzenia Sesji Naprawczej. Oprogramowanie jest pobierane i instalowane przez Klienta na Urządzeniu zgodnie ze wskazówkami otrzymanymi od Eksperta Technicznego,
- 1.1.11 **Zgłoszenie** – zgłoszenie dokonane przez Użytkownika za pośrednictwem Numeru Dostępowego w celu skorzystania ze wsparcia technicznego.

§ 2 Warunki świadczenia usługi

- 2.1 **Usługa Zdalny IT Serwis** (zwana dalej „Usługą”) polega na udzielaniu Klientowi wsparcia technicznego, telefonicznie lub za pomocą Zdalnego Konfiguratora, dla Urzędzeń objętych niniejszą Umową.
- 2.2 T-Mobile Polska udziela Klientowi wsparcia technicznego: telefonicznie – gdy wystarcza to do rozwiązania Problemu Technicznego lub przeprowadzenia Konsultacji zgłoszonej przez Użytkownika lub Osobę Upoważnioną albo zdalnie – w przypadku braku możliwości dokonania diagnozy Problemu Technicznego podczas rozmowy telefonicznej.
- 2.3 Usługa może być świadczona przez T-Mobile Polska wyłącznie po uprzednim zawarciu pomiędzy T-Mobile Polska a Klientem Umowy określającej warunki świadczenia Usługi przez T-Mobile Polska na rzecz Klienta.
- 2.4 T-Mobile Polska jest zobowiązana do rozpoczęcia świadczenia Usługi najpóźniej w Dacie Aktywacji Usługi określonej w Zamówieniu, chyba że wystąpią niezależne od T-Mobile Polska okoliczności uniemożliwiające uruchomienie Usługi w tym terminie – w szczególności działania lub zaniechania Klienta lub osób trzecich, za które T-Mobile Polska nie ponosi odpowiedzialności lub wystąpienie zdarzeń o charakterze Siły Wyższej. Jeśli ze wskazanych powyżej przyczyn, T-Mobile Polska rozpocznie świadczenie Usługi w innej dacie niż określona w Zamówieniu, to za Datę Aktywacji Usługi uznaje się datę rzeczywistego rozpoczęcia świadczenia Usługi. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi w kolejnym Cyklu Rozliczeniowym po Dacie Aktywacji Usługi wskazanej w Zamówieniu, Minimalny Okres Świadczenia Usługi ulegnie przedłużeniu odpowiednio o liczbę Cykli Rozliczeniowych, o które nastąpiło przesunięcie Daty Aktywacji Usługi w stosunku do terminu wskazanego w Zamówieniu.
- 2.5 Wsparciem technicznym w ramach niniejszej Umowy objęte są Urządzenie lub Urządzenia, w zależności od wybranego przez Klienta Pakietu, zgłoszone przez Klienta. Zgłoszenia Urządzeń dokonuje Klient lub Osoba Upoważniona wskazana w Zamówieniu po zawarciu pomiędzy Klientem a T-Mobile Polska Umowy w następujący sposób:
 - 2.5.1 telefonicznie podczas dokonywania pierwszego Zgłoszenia,
 - 2.5.2 zdalnie za pomocą Internetowego Systemu Obsługi.
- 2.6 Dokonując zgłoszenia Urządzeń które mają zostać objęte wsparciem technicznym w ramach niniejszej Umowy, Klient podaje następujące dane identyfikacyjne Urządzeń: typ, producent oraz numer seryjny lub numer IMEI Urządzenia. W przypadku podania przez Klienta błędnych danych identyfikacyjnych Urządzenia, Klient zobowiązany jest zgłosić poprawne dane Urządzenia telefonicznie pod Numerem Dostępowym lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: konfiguracja@t-mobile.pl.
- 2.7 W trakcie trwania Umowy T-Mobile Polska nie dopuszcza możliwości zmiany raz już zgłoszonego przez Klienta Urządzenia na inne urządzenie wskazane przez Klienta. W przypadku, gdy Klient chciałby objąć wsparciem technicznym kolejne Urządzenia, powinien zawrzeć z T-Mobile Polska odrębnie Umowę o świadczenie Usługi Zdalny IT Serwis na wsparcie techniczne tych Urządzeń.
- 2.8 Zgłoszenie Urządzenia Klienta, które ma zostać objęte Umową, zostanie potwierdzone przez T-Mobile Polska w wiadomości przesłanej do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail Klienta wskazany w Zamówieniu.
- 2.9 T-Mobile Polska odmówi przyjęcia i obsługi Zgłoszenia w następujących przypadkach:

- 2.9.1 Urządzenia Klienta typu modem i router, posiadające oryginalny numer seryjny lub numer IMEI, nie zostały zakupione przez Klienta w T-Mobile Polska;
- 2.9.2 Urządzenie lub oprogramowanie wgrane na Urządzenie nie posiada już wsparcia producenta.
- 2.10 T-Mobile Polska w ramach świadczonej Usługi zapewnia możliwość realizacji trzech Zgłoszeń w zakresie Urządzenia objętego Usługą w danym Cyklu Rozliczeniowym. Każde kolejne Zgłoszenie ponad dopuszczalną liczbę Zgłoszeń w danym Cyklu Rozliczeniowym może być zrealizowane za dodatkową opłatą wskazaną w Cenniku. Zgłoszenia, których nie wykorzystano w danym Cyklu Rozliczeniowym, nie przechodzą na kolejny Cykl Rozliczeniowy.
- 2.11 T-Mobile Polska zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia Usługi Klientowi w przypadku:
 - 2.11.1 przekroczenia przez Klienta terminu płatności, po uprzednim powiadomieniu Klienta;
 - 2.11.2 dokonania przez Klienta nadużycia cybernetycznego określonego w § 6 ust. 6.1 niniejszej Specyfikacji.

§ 3 Tryb przyjmowania i realizacji zgłoszeń

- 3.1 Klient może dokonywać Zgłoszeń w Dni Robocze w godzinach od 7.00 do 23.00 pod Numerem Dostępowym +48 696 700 500.
- 3.2 Osoba uprawniona po stronie Klienta do złożenia Zgłoszenia, w tym Użytkownik, w celu skorzystania ze wsparcia w ramach wybranego Pakietu powinna podać:
 - 3.2.1 numer seryjny lub numer IMEI Urządzenia Klienta,
 - 3.2.2 model Urządzenia Klienta,
 - 3.2.3 NIP Klienta,
 - 3.2.4 telefon kontaktowy,
 - 3.2.5 firmę/nazwę Klienta,
 - 3.2.6 imię i nazwisko osoby dokonującej Zgłoszenia,
- 3.3 Warunkiem koniecznym dla realizacji wsparcia technicznego przez T-Mobile Polska jest:
 - 3.3.1 poprawna weryfikacja Zgłoszenia w zakresie określonym w pkt 3.2.1 niniejszej Specyfikacji,
 - 3.3.2 wyrażenie zgody osoby dokonującej Zgłoszenia na nagrywanie przez T-Mobile Polska rozmowy telefonicznej.
- 3.4 Po pozytywnej weryfikacji danych podanych przez osobę dokonującą Zgłoszenia, T-Mobile Polska udziela wsparcia technicznego:
 - 3.4.1 telefonicznie – jeśli jest to wystarczające do rozwiązania Problemu Technicznego zgłoszonego przez osobę dokonującą Zgłoszenia,
 - 3.4.2 zdalnie – w przypadku braku możliwości realizacji Zgłoszenia telefonicznie.
- 3.5 W celu zdalnego wykonania wsparcia technicznego (o ile jest to technicznie możliwe), użytkownik Urządzenia dokonujący Zgłoszenia powinien pobrać i zainstalować na Urządzeniu Zdalny Konfigurator i wyrazić zgodę na zdalne wykonanie wsparcia technicznego, poprzez akceptację komunikatu wyświetlonego na monitorze Urządzenia. Pobranie i zainstalowanie Zdalnego Konfiguratora i akceptacja komunikatu są warunkiem koniecznym dla realizacji zdalnego wsparcia technicznego.

- 3.6 T-Mobile Polska zapewnia bezpieczeństwo Sesji Naprawczej poprzez szyfrowane połączenie oraz poufność danych. Sesja Naprawcza rozpocznie się tylko i wyłącznie w chwili, gdy Klient uruchomi Zdalny Konfigurator oraz podana PinCod, którego ważność wynosi 1 (jedną) godzinę od momentu jego wygenerowania przez Eksperta Technicznego. Ekspert Techniczny nie będzie mógł połączyć się z Urządzeniem Klienta jeśli wymagane czynności nie zostaną wykonane.
- 3.7 Przed przejęciem przez T-Mobile Polska zdalnej kontroli nad Urządzeniem osoba uczestnicząca w Sesji Naprawczej po stronie Klienta zobowiązana jest do przełączenia pulpitu komputera do trybu klasycznego z trybu metro/modern.
- 3.8 W czasie Sesji Naprawczej Ekspert Techniczny może dokonywać zmian w Urządzeniu Klienta wyłącznie w zakresie uprawnień systemowych posiadanych przez danego Użytkownika Urządzenia. Zmiany ww. uprawnień może dokonać wyłącznie Klient lub osoba przez niego wskazana w Zamówieniu, która przejdzie pozytywnie proces autoryzacji przeprowadzany przez Eksperta Technicznego.
- 3.9 T-Mobile Polska w czasie świadczenia zdalnego wsparcia technicznego nie ingeruje w żaden sposób w Oprogramowanie Klienta, która nie jest objęta Zgłoszeniem oraz nie pobiera ani w żaden sposób nie ingeruje w dane znajdujące się na Urządzeniu Klienta objętym Usługą.
- 3.10 Klient zobowiązany jest zapewnić, aby realizacja przez T-Mobile Polska każdego wsparcia technicznego realizowanego zdalnie była pod nadzorem i w obecności osoby upoważnionej przez Klienta.
- 3.11 Jeżeli przedmiotem Zgłoszenia jest wykonanie instalacji lub reinstalacji oprogramowania biurowego na Urządzeniu, realizacja Zgłoszenia odbywać się będzie w następującym trybie:
- 3.11.1 Klient oświadcza, iż w przypadku zlecenia T-Mobile Polska wykonania instalacji lub reinstalacji oprogramowania biurowego na Urządzeniu, oprogramowanie powyższe będzie w pełni legalne, a Klient będzie zlecać T-Mobile Polska wykonanie czynności jedynie w zakresie oprogramowania, do którego posiada tytuł prawny, a korzystanie przez Klienta z tego oprogramowania nie będzie naruszać praw osób trzecich lub też oprogramowanie będzie miało charakter open source.
- 3.11.2 Strony ustalają, iż w przypadku, gdy do instalacji lub reinstalacji oprogramowania konieczne jest podanie kodu/klucza, Klient zobowiązany jest samodzielnie wprowadzić podczas Sesji Naprawczej kod/klucz wymagany do instalacji lub reinstalacji oprogramowania.
- 3.12 Do realizacji wsparcia technicznego udzielanego zdalnie T-Mobile Polska przystąpi dopiero po uprzednim przesłaniu, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: konfiguracja@t-mobile.pl skanu (podpisanego przez Klienta lub Osobę Upoważnioną wskazaną w Zamówieniu) Oświadczenia o legalności oprogramowania zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy.
- 3.13 W przypadku uznania przez T-Mobile Polska, że Zgłoszenie dotyczące Oprogramowania jest niemożliwe do realizacji albo że konfiguracja Urządzenia Klienta uniemożliwia rozwiązanie problemu, na wniosek Klienta T-Mobile Polska przywraca pierwotną konfigurację Urządzenia Klienta, o ile jest to technicznie możliwe.
- 3.14 W trakcie realizacji Zgłoszenia Klienta zdalnie przez Eksperta Technicznego konieczne jest spełnienie poniższych warunków:
- 3.14.1 Klient zobowiązany jest do zapewnienia Ekspertowi Technicznemu odpowiednich warunków technicznych do przeprowadzenia Sesji Naprawczej, w szczególności zapewnienia na własny koszt na Urządzeniu dostępu do Internetu, przy czym połączenie to powinno mieć prędkość co najmniej 128kbit/s do Urządzenia. Brak dostępu do Internetu uniemożliwiający nawiązanie Sesji Naprawczej lub niezapewnienie przez Klienta odpowiednich

parametrów dostępu do Internetu w celu nawiązania i przeprowadzenia Sesji Naprawczej skutkować będzie zamknięciem przez T-Mobile Polska Zgłoszenia, bez rozwiązania problemu, z powodu braku możliwości jego realizacji z winy Klienta.

- 3.14.2 Wymagania odnośnie do systemów operacyjnych możliwych do obsługi poprzez Zdalny Konfigurator będą na bieżąco weryfikowane w trakcie rozmowy telefonicznej osoby dokonującej Zgłoszenia z Ekspertem Technicznym. W przypadku, gdy nie będzie możliwe użycie Zdalnego Konfiguratora realizacja Zgłoszenia odbywać będzie się telefonicznie.
- 3.14.3 Osoba dokonująca Zgłoszenia, na żądanie T-Mobile Polska, zobowiązana będzie do przeczytania na głos, o ile jest to technicznie możliwe, wyświetlanych na Urządzeniu Klienta komunikatów o błędach oraz określenia okoliczności ich wystąpienia. Klient powinien być przygotowany do poinformowania T-Mobile Polska o działaniach podjętych w celu rozwiązania problemu przed skontaktowaniem się z T-Mobile Polska.
- 3.15 Potwierdzenie zakończenia realizacji Zgłoszenia następuje ustnie przez Użytkownika lub Osobę Upoważnioną wskazaną w Zamówieniu stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.
- 3.16 Treść rozmowy z Ekspertem Technicznym oraz rejestr obrazu Sesji Naprawczej jest utrwalony przez T-Mobile Polska w celach szkoleniowych oraz w celu rozpatrzenia reklamacji i przechowywany przez T-Mobile Polska zgodnie z przepisami prawa przez okres 3 miesięcy.

§ 4 Odpowiedzialność stron

- 4.1 Klient zobowiązany jest zapewnić nadzór osoby upoważnionej przez Klienta podczas realizacji przez T-Mobile Polska każdego wsparcia informatycznego udzielanego zdalnie.
- 4.2 Klient jest zobowiązany do informowania T-Mobile Polska o wszelkich nieprawidłowościach w pracy Urządzeń pod numerem telefonu +48 604 111 333.
- 4.3 Klient zobowiązuje się:
 - 4.3.1 korzystać z Urządzeń oraz zapewnić, aby Użytkownicy korzystali z Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem, wymogami prawidłowej eksploatacji, instrukcją obsługi Urządzeń i zaleceniami producentów Urządzeń,
 - 4.3.2 konserwować Urządzenia zgodnie z zaleceniami producenta,
 - 4.3.3 powiadomić T-Mobile Polska o wszelkich uszkodzeniach Urządzeń w momencie ich stwierdzenia,
 - 4.3.4 nie instalować na Urządzeniach oprogramowania w sposób naruszający prawa osób trzecich, w szczególności majątkowe prawa autorskie,
 - 4.3.5 przed rozpoczęciem wykonywania zdalnego wsparcia technicznego przez T-Mobile Polska – zakończyć przetwarzanie przez Klienta danych osobowych lub innych chronionych prawem danych w taki sposób, aby T-Mobile Polska podczas zdalnego połączenia nie miała dostępu do tych danych,
 - 4.3.6 wyznaczyć i aktualizować dane Osób Upoważnionych wskazanych w Zamówieniu stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy,

- 4.3.7 wykonać archiwizację danych z Urządzenia w przypadku wystąpienia konieczności dokonania reinstalacji oprogramowania lub innych czynności naprawczych przez T-Mobile Polska,
- 4.3.8 zapewnić nieodpłatnie na czas wykonywania przez T-Mobile Polska wsparcia technicznego media niezbędne do wykonania przez T-Mobile Polska czynności objętych zakresem Usługi,
- 4.3.9 udostępnić T-Mobile Polska posiadaną przez Klienta dokumentację, niezbędną do należytego wykonania wsparcia technicznego objętego zakresem Usługi,
- 4.3.10 do podania T-Mobile Polska: NIP-u, REGON-u oraz adresu prowadzenia działalności przez Klienta, a także numeru dowodu, PESEL-u osoby upoważnionej do akceptacji Oświadczenia o legalności oprogramowania, w celu przeprowadzenia identyfikacji Klienta przez Eksperta Technicznego podczas telefonicznej obsługi zgłoszeń; podanie informacji o Osobie Upoważnionej wskazanej w Zamówieniu stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy powinno mieć formę pisemną lub powinno zostać zgłoszone przez Klienta za pośrednictwem Internetowego Systemu Obsługi,
- 4.3.11 niezwłocznie powiadomić T-Mobile Polska o zmianie Osoby Upoważnionej, o której mowa w pkt 4.3.6 powyżej pisemnie lub za pomocą Internetowego Systemu Obsługi.
- 4.3.12 T-Mobile nie udziela żadnej gwarancji jakości na Urządzenia Klienta. Odpowiedzialność z tytułu jakości i wydajności Urządzeń Klienta w stosunku do Klienta ponoszą bezpośrednio odpowiednio producenci Urządzeń Klienta lub podmioty, którym przysługują autorskie prawa majątkowe do oprogramowania.
- 4.4 Wszelkie prawa własności intelektualnej do Zdalnego Konfiguratora i Internetowego Systemu Obsługi są własnością T-Mobile Polska. Klientowi przysługuje uprawnienie do korzystania ze Zdalnego Konfiguratora i Internetowego Systemu Obsługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie. Nieuprawnione korzystanie przez Klienta ze Zdalnego Konfiguratora stanowi naruszenie przez Klienta postanowień Umowy i praw autorskich producenta oprogramowania zawartego w Zdalnym Konfiguratorze.
- 4.5 T-Mobile Polska wykorzystuje informacje uzyskane w związku ze świadczeniem Usługi na rzecz Klienta jedynie w celach związanych z realizacją przez T-Mobile Polska na rzecz Klienta Usług.
- 4.6 W przypadkach niespełnienia przez Klienta któregokolwiek z obowiązków określonych w § 3 niniejszej Specyfikacji, Klientowi nie przysługują żadne roszczenia odszkodowawcze.

§ 5 OPLĄTY, FAKTURY, TERMINY I SPOSOBY PŁATNOŚCI

- 5.1 Opłaty z tytułu świadczenia Usług przez T-Mobile Polska, w tym Opłata Abonamentowa, płatne są z dołu za każdy Cykl Rozliczeniowy i rozliczane proporcjonalnie do liczby dni, w których w danym Cyklu Rozliczeniowym Usługa była świadczona z zastrzeżeniem przypadków wskazanych w Zamówieniu.

- 5.2 Zawieszenie świadczenia Usług z przyczyn leżących po stronie Klienta w przypadkach wskazanych w Umowie nie zwalnia Klienta z obowiązku uiszczania opłat za okres zawieszenia, jak i opłat naliczonych przez T-Mobile Polska za świadczone Usługi przed zawieszeniem świadczenia Usługi. W czasie zawieszenia świadczenia Usługi T-Mobile Polska pozostaje w gotowości do świadczenia Usługi i jest uprawniona do naliczania opłat w wysokości i zgodnie z zasadami określonymi w Umowie w zakresie tej Usługi.
- 5.3 T-Mobile Polska wznowi świadczenie Usługi po ustaniu przyczyn zawieszenia świadczenia Usługi, w szczególności po wpłynięciu na rachunek bankowy T-Mobile Polska wszystkich zaległych należności ze strony Klienta. Za wznowienie świadczenia Usług T-Mobile Polska może pobierać odrębną Opłatę aktywacyjną, jeśli została ona określona w Zamówieniu.
- 5.4 Klient ponosi wszelkie opłaty z tytułu świadczenia Usługi przez T-Mobile Polska do końca okresu wypowiedzenia Umowy w zakresie danej Usługi.
- 5.5 W przypadku rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w trakcie Cyklu Rozliczeniowego, Opłata Abonamentowa zostanie pomniejszona proporcjonalnie do czasu, w którym T-Mobile Polska wykonywała swoje zobowiązanie do świadczenia Usługi.
- 5.6 Wysokość opłat należnych od Klienta za Usługi świadczone w danym Cyklu Rozliczeniowym przez T-Mobile Polska na rzecz Klienta wskazana jest w Fakturze.
- 5.7 T-Mobile Polska zastrzega sobie prawo uwzględnienia w Fakturze opłat za Usługi wykonane na rzecz Klienta, a nieuwzględnione, w szczególności z przyczyn technicznych, w Fakturach za poprzednie Cykle Rozliczeniowe. Z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w § 5 ust. 5.5 niniejszej Specyfikacji, Faktura obejmująca rozliczenie należnych T-Mobile Polska opłat za ostatni Cykl Rozliczeniowy może być wystawiona w Cyklu Rozliczeniowym następującym po Cyklu Rozliczeniowym, w którym nastąpiło wygaśnięcie lub rozwiązanie Umowy.
- 5.8 W przypadku nieotrzymania przez Klienta Faktury w terminie 14 dni od rozpoczęcia Cyklu Rozliczeniowego następującego po Cyklu Rozliczeniowym, za który powinna zostać wystawiona Faktura, Klient zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie T-Mobile Polska, jednak nie później niż w terminie kolejnych 7 dni. Powyższe stosuje się odpowiednio do przypadku, w którym treść Faktury jest udostępniana Klientowi w inny zaakceptowany przez niego sposób.
- 5.9 Termin zapłaty Faktury przez Klienta określony jest na Fakturze wystawionej przez T-Mobile Polska. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego T-Mobile Polska.
- 5.10 Klient może dokonywać płatności wynikających z Umowy, w szczególności z tytułu korzystania z Usług, zapłaty kary umownej na rachunek bankowy podany przez T-Mobile Polska jako właściwy dla wpłat danego rodzaju bądź w innej formie uzgodnionej z T-Mobile Polska.
- 5.11 Należna Klientowi kwota odszkodowania zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności Klienta wobec T-Mobile Polska, a jeśli roszczenie dotyczyć będzie ostatniej Faktury wystawionej przez T-Mobile Polska z tytułu wykonywania niniejszej Umowy, wypłata odszkodowania lub innej należności na rzecz Klienta zostanie dokonana przez T-Mobile Polska w terminie 60 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego lub wypłacona przekazem pocztowym na adres wskazany przez Klienta w reklamacji.
- 5.12 W przypadku, gdy Klient opóźnia się z zapłatą opłat wynikających z Faktury w całości lub w części, T-Mobile Polska zastrzega sobie prawo dochodzenia odsetek ustawowych. T-Mobile Polska może naliczyć odsetki, od kwoty pozostałej do zapłaty, poczynając od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Faktury.

- 5.13 Odsetki będą wykazane w Fakturze lub odrębnym dokumencie. Klient jest zobowiązany zapłacić należne T-Mobile Polska odsetki ustawowe bez dodatkowego wezwania do ich uiszczenia.
- 5.14 W przypadku, gdy opóźnienie Klienta w zapłacie przekracza 7 dni, T-Mobile Polska po uprzednim wezwaniu Klienta, ma prawo zawiesić lub ograniczyć Klientowi możliwość korzystania przez niego z Usług. Do zawieszenia lub ograniczenia możliwości korzystania przez Klienta z Usługi stosuje się odpowiednio pkt 5.2 zdanie drugie niniejszej Specyfikacji.
- 5.15 W przypadku, gdy opóźnienie Klienta w zapłacie przekracza 30 dni, T-Mobile Polska, po wystaniu do Klienta informacji w formie wiadomości SMS, pocztą elektroniczną, listem lub po uprzedzeniu go w inny sposób, ma prawo zawiesić świadczenie wszelkich Usług objętych Umową lub innymi umowami zawartych przez Strony.
- 5.16 W przypadku zapłaty przez Klienta jedynie części opłat objętych Fakturą, zawierającą opłaty wynikające z więcej niż jednej Umowy, przy równoczesnym niewskazaniu przez Klienta, której Umowy lub Umów wpłata dotyczy, opóźnienie Klienta będzie dotyczyć każdej z tych Umów.
- 5.17 Dokonywane przez Klienta wpłaty na rzecz T-Mobile Polska zmieniają stan należności Klienta na koncie fakturowym Klienta. W przypadku konieczności uregulowania przez Klienta należności wynikających z różnych dokumentów finansowych wystawionych przez T-Mobile Polska, dokonana przez Klienta wpłata zostanie zaliczona na poczet należności wynikającej z dokumentu finansowego wskazanego przez Klienta podczas dokonywania płatności. Niezależnie od dokonanego przez Klienta wskazania lub w przypadku niewskazania przez Klienta należności, na poczet której ma zostać zaliczona dokonywana przez Klienta wpłata, T-Mobile Polska może zaliczyć dokonaną przez Klienta wpłatę na poczet należności wynikającej z dokumentu finansowego, którego termin płatności upłynął wcześniej. W każdym przypadku T-Mobile Polska może w pierwszej kolejności zaliczyć wpłatę dokonaną przez Klienta na poczet należności wynikającej z danego dokumentu finansowego na zaległe należności uboczne związane z tą należnością, np. na odsetki za opóźnienie w płatności.

§ 6 ZAKAZ NADUŻYĆ CYBERNETYCZNYCH

- 6.1 Klient zobowiązuje się:
- 6.1.1 nie kierować do Sieci T-Mobile Polska lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za pomocą jakiegokolwiek Usługi świadczonej przez T-Mobile Polska, połączeń pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, w szczególności w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, ani w inny sposób nie udostępniać tych Usług innym podmiotom, w szczególności w celu uzyskania korzyści majątkowej;
- 6.1.2 bez pisemnej zgody T-Mobile Polska nie wykorzystywać Usług we współpracy z urządzeniem realizującym funkcje zakończenia sieci stałej lub działającym na podobnej zasadzie, w celu świadczenia usług innym podmiotom;
- 6.1.3 nie wykorzystywać Usług do generowania sztucznego ruchu w Sieci T-Mobile Polska, w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji, bądź którego celem jest wygenerowanie pewnej ilości lub czasu połączeń;
- 6.1.4 nie generować automatycznego ruchu, w szczególności ruchu pomiędzy urządzeniami lub automatycznych połączeń pomiędzy urządzeniami a Klientem;

- 6.1.5 nie wykorzystywać Usług do innych działań, których celem jest osiągnięcie korzyści materialnej przy jednoczesnym przysporzeniu szkody materialnej T-Mobile Polska.
- 6.2 Niezależnie od postanowień § 6 ust. 6.1 niniejszej Specyfikacji Klient zobowiązuje się nie wykorzystywać jakiegokolwiek Usługi świadczonej przez T-Mobile Polska do następujących celów:
 - 6.2.1 generowania ataków DoS/DDoS;
 - 6.2.2 tworzenia sieci botnet;
 - 6.2.3 kopania kryptowalut na infrastrukturze osób trzecich bez ich wiedzy;
 - 6.2.4 tworzenia i wykorzystywania oprogramowania o złośliwym charakterze;
 - 6.2.5 przeprowadzania ataków socjotechnicznych;
 - 6.2.6 wysyłania spamu;
 - 6.2.7 dokonywania ataków na innych użytkowników Internetu, w tym ataków typu brute force;
 - 6.2.8 dokonywania kradzieży, danych tożsamości i podszywania się pod innych użytkowników Internetu;
 - 6.2.9 przeprowadzania ataków na aplikacje webowe i elementy Sieci T-Mobile Polska;
 - 6.2.10 podejmowania działań, których skutkiem może być włączanie na tzw. blacklisty adresów IP, z których korzysta T-Mobile Polska;
 - 6.2.11 spoofowania adresów źródłowych;
 - 6.2.12 tworzenia, udostępniania i przesyłania nielegalnych treści;
 - 6.2.13 wykorzystywania Sieci lub Urządzeń T-Mobile Polska do prowadzenia działalności mającej znamiona cyberprzestępstw lub do innych celów niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.
- 6.3 W przypadku dokonania nadużyć określonych w § 6 ust. 6.1 i ust. 6.2 niniejszej Specyfikacji, Klient zapłaci na pisemne żądanie T-Mobile Polska karę umowną w wysokości 5000 zł za każde takie naruszenie w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty na konto właściwe dla wnoszenia przez Klienta opłat za Usługi.
- 6.4 Uprawnienie T-Mobile Polska określone w § 6 ust. 6.3 niniejszej Specyfikacji nie wyłącza prawa T-Mobile Polska do:
 - 6.4.1 dochodzenia od Klienta odszkodowania przewyższającego wysokość wskazanej w § 6 ust. 6.3 niniejszej Specyfikacji kary umownej na zasadach ogólnych,
 - 6.4.2 żądania innych kar umownych określonych w Umowie.

§ 7 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 7.1 Reklamacja może zostać złożona przez Klienta z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez T-Mobile Polska, niedotrzymania z winy T-Mobile Polska określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 7.2 Reklamacja może być złożona w ciągu 2 miesięcy od ostatniego dnia Cyklu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym usługi te zostały nienależycie wykonane, lub miały być wykonane lub od dnia dostarczenia Faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym T-Mobile Polska niezwłocznie powiadamia Klienta. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez T-Mobile Polska informacji zawierającej reklamację.
- 7.3 Reklamacja może być złożona:
 - 7.3.1 w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty Klienta w Punkcie Sprzedaży T-Mobile Polska albo przesyłką pocztową,
 - 7.3.2 w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej wskazanych do tego celu przez T-Mobile Polska w serwisie internetowym T-Mobile Polska;
 - 7.3.3 telefonicznie na numer +48 604 111 333 (połączenie z numerem płatne zgodnie z cennikiem posiadanej przez Klienta taryfy) w Dni Robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 -17:00 lub w formie elektronicznej na adres e-mail boa@t-mobile.pl.
- 7.4 Reklamacja powinna zawierać:
 - 7.4.1 nazwę (firmę) i adres Klienta zgłaszającego reklamację;
 - 7.4.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 7.4.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 7.4.4 datę zawarcia Umowy i określony w Umowie termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy T-Mobile Polska określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - 7.4.5 wysokość odszkodowania lub innej należności, wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - jeżeli Klient żąda ich wypłaty;
 - 7.4.6 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - 7.4.7 podpis Klienta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 7.5 W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt 7.4 niniejszej Specyfikacji, T-Mobile Polska może, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wezwać Klienta 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.
- 7.6 T-Mobile Polska zobowiązana jest do rozpatrzenia reklamacji w terminie 60 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie do Klienta przez T-Mobile Polska odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
- 7.7 Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 60 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 7.8 W przypadku uznania reklamacji zastosowanie ma pkt 5.11 niniejszej Specyfikacji.

§ 8 ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI Z TYTUŁU NIETYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY, WYSOKOŚĆ ODSZKODOWANIA ORAZ ZASADY I TERMINY JEGO WYPŁATY

- 8.1 T-Mobile Polska odpowiada za nietykonomie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że nietykonomie lub nienależyte wykonanie tych Usług wynika ze zdarzenia o charakterze Siły Wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta, a w szczególności:
- 8.1.1 nieprzestrzegania przez Klienta Umowy;
 - 8.1.2 działania Klienta niezgodnego z prawem lub Umową;
 - 8.1.3 używania przez Klienta Urządzenia Klienta nieposiadającego wymaganego na terytorium Rzeczypospolitej Polski świadectwa homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami.
- 8.2 Za każdy dzień przekroczenia z winy T-Mobile Polska Daty Aktywacji Usługi, Operator zapłaci na żądanie Klienta karę umowną (zwaną dalej „Karą z tytułu niedotrzymania DAU”) w wysokości 1% Opłaty Abonamentowej za każdy pełny Dzień Roboczy zwłoki.
- 8.3 Kara z tytułu niedotrzymania DAU określona w § 8 ust. 8.2 niniejszej Specyfikacji nie może być wyższa niż 25% Opłaty Abonamentowej za Usługę, której dotyczyło niedotrzymanie przez Operatora Daty Aktywacji Usługi.
- 8.4 Łączna wartość kar umownych oraz całkowita odpowiedzialność T-Mobile z tytułu nietykonomie lub nienależytego wykonania Umowy w zakresie każdego Pakietu, nie może przekroczyć 50% Opłaty Abonamentowej za dany Pakiet za ten Cykl Rozliczeniowy, którego dotyczy nietykonomie lub nienależyte wykonanie Umowy.
- 8.5 Przy obliczaniu wysokości kar umownych nie będą brane pod uwagę okoliczności, za które T-Mobile Polska nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z Umową.
- 8.6 Odpowiedzialność T-Mobile Polska z tytułu zawinionego przez T-Mobile nietykonomie lub nienależytego wykonania Usługi ograniczona jest do odszkodowania w formie kar umownych określonych w niniejszym paragrafie, których Klient może domagać się w trybie postępowania reklamacyjnego wskazanego w § 7 niniejszej Specyfikacji.
- 8.7 W przypadkach, gdy Klientowi przysługuje od T-Mobile Polska odszkodowanie lub kara umowna, należności te będą zaliczane na poczet przyszłych należności Klienta wobec T-Mobile Polska, a jeśli roszczenie dotyczyć będzie ostatniej Faktury wystawionej przez T-Mobile Polska z tytułu wykonywania niniejszej Umowy, wypłata odszkodowania lub innej należności na rzecz Klienta zostanie dokonana przez T-Mobile Polska w terminie 60 dni od dnia rozpatrzenia reklamacji na wskazany przez Klienta numer rachunku bankowego lub wypłacona przekazem pocztowym na adres wskazany przez Klienta w reklamacji zgodnie z § 5 ust. 5.11 niniejszej Specyfikacji.
- 8.8 Strony wyłączają możliwość dochodzenia przez Klienta od T-Mobile Polska odszkodowania przewyższającego wysokość określonych w Umowie kar umownych z tytułu nietykonomie lub nienależytego wykonania Umowy.
- 8.9 T-Mobile Polska nie ponosi odpowiedzialności:

- 8.9.1 za następstwa oraz szkody powstałe na skutek zawieszenia świadczenia Usługi z uwagi na brak płatności ze strony Klienta,
- 8.9.2 za Oprogramowanie i dane umieszczone przez Klienta na Urządzeniach, które naruszają prawa osób trzecich, w szczególności majątkowe prawa autorskie,
- 8.9.3 za skutki naruszenia przez Klienta postanowień § 3 ust. 3.12 niniejszej Specyfikacji,
- 8.9.4 w przypadku uszkodzenia Urządzeń objętych Usługą, powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta,
- 8.9.5 za niewykonanie Usługi wynikające z działań lub zaniechań Klienta,
- 8.9.6 za zmiany systemu operacyjnego lub zmiany w podstawowej konfiguracji Urządzeń niewykonane przez T-Mobile Polska,
- 8.9.7 w przypadku niedotrzymania jakościowych parametrów technicznych urządzeń współpracujących z Urządzeniami i Oprogramowania zainstalowanego na tych innych urządzeniach niż te objęte Usługą,
- 8.9.8 w przypadku wprowadzenia zmian przez Klienta w Urządzeniach i Oprogramowaniu skutkujących niekompatybilnością Urządzeń albo użytkowania Urządzeń niezgodnie z wymaganiami producenta,
- 8.9.9 za utratę danych Klienta i Oprogramowania w przypadku dokonywania reinstalacji Oprogramowania,
- 8.9.10 za zabezpieczenie danych, Oprogramowania i oprogramowania zainstalowanego przez Klienta, przed ingerencją osób trzecich lub działaniem złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe),
- 8.9.11 za utratę danych i oprogramowania w wyniku ingerencji osób trzecich lub działania złośliwego oprogramowania (np. wirusy komputerowe),
- 8.9.12 w przypadku obsługi i eksploatacji Urządzenia niezgodnie ze specyfikacją lub instrukcją obsługi Urządzenia,
- 8.9.13 za szkody powstałe w wyniku wadliwego działania Internetowego Systemu Obsługi, niezawinione przez T-Mobile Polska, w tym z przyczyn leżących po stronie innych operatorów telekomunikacyjnych dostarczających Klientowi usługę dostępu do Internetu,
- 8.9.14 za dostęp przez osoby nieuprawnione do Internetowego Systemu Obsługi oraz za udostępnienie Hasła lub loginu do Internetowego Systemu Obsługi przez Klienta osobom nieuprawnionym, a także danych zamieszczonych w Internetowym Systemie Obsługi osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa,
- 8.9.15 za szkody pośrednie oraz utracone przez Klienta lub klientów Klienta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.
- 8.10 Żadna ze Stron nie ponoszą wobec siebie odpowiedzialności za szkody spowodowane Siłą Wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych.

§ 9 SIŁA WYŻSZA

- 9.1 Żadna ze Stron nie jest zobowiązana do wypełnienia jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy w przypadku, gdy wykonanie takiego zobowiązania uniemożliwione jest przez jakąkolwiek zewnętrzną i nadzwyczajną przyczynę pozostającą poza kontrolą tej Strony, niemożliwą do przewidzenia w chwili zawierania Umowy, w tym między innymi klęskę żywiołową, długotrwałą przerwę w dostawach prądu, akcją strajkową utrudniającą bądź uniemożliwiającą należyte wykonywanie Umowy (z wyłączeniem akcji strajkowej pracowników danej Strony Umowy), wybudowanie obiektu budowlanego lub ustawienie sprzętu przez stronę trzecią na linii bezpośredniej widoczności urządzeń łączności mikrofalowej, powodujące zablokowanie łączności mikrofalowej.
- 9.2 W przypadku utrzymywania się zdarzeń zewnętrznych i nadzwyczajnych, mających charakter siły wyższej, przez więcej niż sześćdziesiąt (60) dni i uniemożliwiania wypełniania przez którąkolwiek ze Stron wszystkich lub znaczącej części jej zobowiązań przez ten okres, każda ze Stron może, z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, rozwiązać Umowę bez konieczności ponoszenia przez Strony jakichkolwiek opłat z tytułu rozwiązania Umowy.