

Regulamin Internetowego Serwisu Obsługi Klienta „Mój T-Mobile”

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa zasady korzystania z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta „Mój T-Mobile”.

2. Na potrzeby Regulaminu przyjęte zostały następujące definicje:

2.1. **Abonent** – osoba, która zawarła z Operatorem umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zarówno w systemie abonamentowym (dotyczy także systemu Mix), jak i w systemie przedpłaconym prepaid (na kartę);

2.2. **Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój T-Mobile** – serwis www dla Klientów T-Mobile, dostępny pod adresem nowymoj.t-mobile.pl, przystosowany również do obsługi na urządzeniach mobilnych;

2.3. **Klient** – osoba fizyczna bądź osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna posiadająca zdolność do zawierania umów, będąca Abonentem, korzystająca z Mój T-Mobile;

2.4. **Konto** – zarejestrowany w systemie informatycznym Operatora zespół danych dotyczących określonego Klienta, obejmujący dane związane z wszystkimi numerami wykorzystywanymi przez tego Klienta na podstawie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych; posiadanie Konta umożliwia korzystanie z Mój T-Mobile;

2.5. **Mój T-Mobile** – usługa świadczona przez Operatora drogą elektroniczną, dostępna dla Klienta w postaci Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile, umożliwiająca m.in. uzyskanie informacji zawartych na Koncie, zarządzanie Kontem oraz opłacenie salda Konta lub faktury;

2.6. **Numer Abonencki** – numer telefonu wykorzystywany przez Abonenta, podany w umowie o świadczenie usług, a w przypadku umowy zawartej w systemie przedpłaconym prepaid, podawany na karcie SIM;

2.7. **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 711 210 000 złotych (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295;

2.8. **Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia Usług;

2.9. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne lub inne usługi świadczone przez Operatora.

3. Właścicielem i administratorem Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile jest Operator. Funkcjonalności dostępne poprzez Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój T-Mobile świadczy Operator. W Internetowym Serwisie Obsługi Klienta Mój T-Mobile mogą być również dostępne usługi zewnętrzne, które funkcjonować będą w oparciu o zasady określone przez

podmioty trzecie, świadczące te usługi na zasadach określonych w regulaminach dodatkowych.

II. Zasady korzystania z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile

1. W ramach Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile, w zakresie udostępnianych przez Operatora możliwości, Klient może:

1.1. dodać do Konta inne Numery Abonenckie, którymi może zarządzać,

1.2. uzyskać informacje zawarte na Koncie,

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, Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój T-Mobile jest dostępny dla Abonentów, których umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie została rozwiązana.

3. Skorzystanie z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile wymaga uprzedniego zalogowania się Klienta, polegającego na podaniu swojego Numeru Abonenckiego oraz jednorazowego hasła SMS lub adresu e-mail i hasła.

4. Niektórzy Klienci będący przedsiębiorcami w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa, w zależności od posiadanej taryfy, mogą korzystać z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile w ograniczonym zakresie, albo nie mogą w ogóle korzystać z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta. Klienci ci mogą uzyskać informacje w tym zakresie u Operatora.

5. Dostawcą rozwiązania w zakresie transakcji przelewowych, transakcji Blik oraz w zakresie rozliczeń płatności kartą kredytową dokonywanych przez Abonenta jest firma PayPro SA – Agent rozliczeniowy, który jest operatorem platformy Przelewy24, z siedzibą w Poznaniu przy ul. Kanclerskiej 15, 60-327 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000347935, numer NIP 7792369887, REGON 301345068.

III. Postępowanie reklamacyjne

1. W zakresie korzystania z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta, Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje:

1.1. telefonicznie pod numerem telefonu 22 413 69 96, przy czym opłata za połączenie ze wskazanym numerem jest zgodna z cennikiem operatora, z którego usług korzysta Klient, łącząc się z tym numerem,

1.2. pocztą elektroniczną na adres boa@t-mobile.pl,

1.3. pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, z dopiskiem „Internetowy Serwis Obsługi Klienta „Mój-T-Mobile”,

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 dla Abonenta regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora.

IV. 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 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. 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.

3. 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.

4. Klientom przysługuje prawo dostępu do treści danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo do wniesienia sprzeciwu. Ponadto każdemu przysługuje prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w trybie i na zasadach przewidzianych w prawie polskim. Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych przez Operatora dostępnych jest na stronie www.t-mobile.pl.

5. Kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów uregulowane są w ich umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Operatorem.

6. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania, które zostały dokonane z wykorzystaniem podanych przez niego danych, niezbędnych do jego uwierzytelnienia w Internetowym Systemie Obsługi Klienta „Mój T-Mobile”.

7. Przekazanie danych przez Klienta Operatorowi jest dobrowolne, jednakże ich nieprzekazanie uniemożliwia skorzystanie z poszczególnych funkcjonalności. Przekazanie danych objętych zakresem poszczególnych zgód jest dobrowolne.

V. Postanowienia końcowe

1. W celu skorzystania z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile konieczne jest posiadanie dostępu do Internetu i spełnienie następujących minimalnych wymagań technicznych:

1.1. używanie jednej z poniższych przeglądarek internetowych z włączoną obsługą JavaScript i Cookies:

1.1.1. Microsoft Edge w najnowszej wersji,

1.1.2. Mozilla Firefox w najnowszej wersji,

1.1.3. Google Chrome w najnowszej wersji,

1.1.4. Safari w wersji w najnowszej wersji,

1.2. ekranu o rozdzielczości minimum 360x640 pikseli;

1.3. oprogramowania obsługujące pliki PDF (np. Adobe Acrobat Reader) – w celu otwarcia dokumentów elektronicznych.

2. Dostępność niektórych funkcjonalności Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile oraz ich wygląd może być ograniczona w przypadku posługiwania się przeglądarką internetową uniemożliwiającą rozpoznanie modelu telefonu (lub innego urządzenia).

3. Operator dokłada należytych starań, aby dostosowywać Internetowy Serwis Obsługi Klienta Mój T-Mobile do nowszych wersji oprogramowania.

4. Operator zastrzega możliwość czasowej niedostępności Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile lub jego części z przyczyn technicznych (np. konserwacja lub wprowadzanie zmian). Operator dołoży starań, aby niedostępność Internetowego Serwisu Obsługi Klienta była możliwie najmniej uciążliwa dla Klientów.

5. Operator zastrzega sobie prawo do przesyłania Klientowi informacji technicznych, systemowych i obsługowych dotyczących funkcjonowania Internetowego Serwisu Obsługi Klienta, niestanowiących informacji handlowej w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

6. Korzystający z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta zobowiązani są do korzystania z niego zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, postanowieniami niniejszego Regulaminu, jak również ogólnie przyjętymi zwyczajami.

7. W związku z korzystaniem z Internetowego Serwisu Obsługi Klienta 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. 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 Internetowego Serwisu Obsługi Klienta, w związku z faktem, że korzystanie z Internetu uniemożliwia udzielenie takiej gwarancji.

9. W związku z niebezpieczeństwami występującymi w Internecie (np. wirusy, hackerstwo) Operator rekomenduje, aby Klient utrzymywał na swoim urządzeniu odpowiednie, legalne oprogramowanie w postaci programów antywirusowych.

10. Operator zastrzega sobie prawo do całkowitego zaprzestania udostępniania Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile bez podania przyczyny, po uprzednim poinformowaniu Klientów o podjęciu takiej decyzji, za pośrednictwem Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile, we wiadomości wysłanej na adres e-mail albo SMS-em, albo w formie pisemnej, co najmniej 30 dni wcześniej.

11. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, w szczególności ze względu na zmianę zakresu świadczonych usług lub zmianę przepisów prawa.

Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wskazanego w nowym Regulaminie, umieszczonym na stronie internetowej www.t-mobile.pl.

12. Aktualny Regulamin dostępny jest za pośrednictwem Internetowego Serwisu Obsługi Klienta Mój T-Mobile oraz na stronie Operatora www.t-mobile.pl.

13. Pojęcia pisane z dużej litery, a niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w odpowiednim dla Klienta regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

14. Regulamin obowiązuje od dnia 30.11.2021 r.