



REGULAMIN ESERWIS

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Regulamin określa warunki, na jakich T-Mobile Polska umożliwia Klientom korzystanie z eSerwisu.
- 1.2 Regulamin określa w szczególności:
 - 1.2.1 rodzaj i zakres Usług eSerwis;
 - 1.2.2 zasady dostępu do eSerwis;
 - 1.2.3 warunki świadczenia Usług eSerwis, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się T-Mobile Polska;
 - 1.2.4 warunki zawierania i rozwiązywania Umowy eSerwis;
 - 1.2.5 warunki zmiany Regulaminu;
 - 1.2.6 tryb postępowania reklamacyjnego.
- 1.3 Regulamin jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 1.4 Regulamin dostępny jest nieodpłatnie pod adresem <https://eserwis.t-mobile.pl/>, w eSerwisie, a także na żądanie Klienta w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu.
- 1.5 T-Mobile Polska świadczy Usługi eSerwis zgodnie z Regulaminem.

§ 2 DEFINICJE

Terminy pisane wielką literą w Regulaminie mają znaczenie nadane im poniżej:

- 2.1 **ADMINISTRATOR GŁÓWNY** - Reprezentant Klienta albo osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z eSerwisu w zakresie określonym w Regulaminie i Pełnomocnictwie, a w szczególności do Zarządzania Kontem Klienta oraz Usługami Podstawowymi.
- 2.2 **ADMINISTRATOR DODATKOWY** - osoba fizyczna upoważniona do korzystania z eSerwisu albo przez Klienta na podstawie Pełnomocnictwa albo przez Administratora Głównego za pośrednictwem eSerwisu, w zakresie określonym w Regulaminie i odpowiednio upoważnieniu zawartym w Pełnomocnictwie albo w eSerwisie, a w szczególności do zarządzania Usługami Podstawowymi. Administrator Dodatkowy nie ma uprawnienia do Zarządzania Kontem Klienta.
- 2.3 **APLIKACJA MOBILNA** - aplikacja T-Mobile Polska przeznaczona do stosowania na urządzeniach mobilnych, powiązana z Kontem Klienta w eSerwisie i umożliwiająca korzystanie z Usług eSerwis na zasadach i w zakresie określonym w Regulaminie.
- 2.4 **DNI ROBOCZE** - dni tygodnia, oprócz sobót i dni wolnych od pracy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów w Rzeczypospolitej Polskiej.
- 2.5 **ESERWIS** lub **INTERNETOWY SYSTEM OBSŁUGI** - samoobsługowy serwis internetowy dla Klientów T-Mobile Polska, umożliwiający korzystanie z Usług eSerwis określonych w Regulaminie.
- 2.6 **HASŁO** - jednorazowy kod, wysyłany przez T-Mobile Polska w formie wiadomości SMS na Numer Kontaktowy albo Numer Telefonu. Hasło służy do logowania się do eSerwisu, w tym za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej.
- 2.7 **KLIENT** - Przedsiębiorca Jednoosobowy, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowany korzystaniem z Usług eSerwis określonych w Regulaminie, będący stroną Umowy Podstawowej.



- 2.8 **KONTO KLIENTA** - zbiór danych powiązanych z danym Klientem, obejmujący w szczególności informacje o jego umowach i Usługach Podstawowych w eSerwisie.
- 2.9 **KONTO ADMINISTRATORA GŁÓWNEGO** - indywidualne konto Administratora Głównego w eSerwisie, poprzez które Administrator Główny korzysta z dostępu do eSerwis i wykonuje czynności w eSerwis, w tym w zakresie Zarządzania Kontem Klienta.
- 2.10 **KONTO ADMINISTRATORA DODATKOWEGO** - indywidualne konto Administratora Dodatkowego w eSerwisie, poprzez które Administrator Dodatkowy korzysta z dostępu do eSerwis i wykonuje czynności w eSerwisie.
- 2.11 **LOGIN** - autoryzowany adres e-mail wskazany przez Klienta w Oświadczeniu Reprezentanta Klienta albo w Pełnomocnictwie lub wskazany w eSerwis przez Administratora Głównego dla Administratora Dodatkowego, służący administratorom do logowania się w eSerwisie.
- 2.12 **NUMER KONTAKTOWY** - autoryzowany numer komórkowy Klienta z prefiksem +48 wskazany w Oświadczeniu Reprezentanta Klienta albo Pełnomocnictwie, służący Klientowi do logowania się w eSerwisie.
- 2.13 **NUMER TELEFONU** - numer przydzielony Klientowi w sieci T-Mobile Polska na podstawie Umowy Podstawowej, który służy Użytkownikom do logowania się w eSerwisie.
- 2.14 **OŚWIADCZENIE REPREZENTANTA KLIENTA** - oświadczenie składane przez Klienta na wzorze udostępnionym przez T-Mobile Polska, niezbędne do nadania Reprezentantowi Klienta dostępu do eSerwisu oraz zawierania Umów Podstawowych lub innych umów za pośrednictwem eSerwisu.
- 2.15 **PEŁNOMOCNICTWO** - upoważnienie udzielane osobie fizycznej przez Klienta na wzorze udostępnionym przez T-Mobile Polska lub na wzorze własnym Klienta, jeżeli jego zakres jest zgodny z warunkami określonymi w Regulaminie, niezbędne do nadania tej osobie dostępu do eSerwisu oraz dokonywania przez eSerwis czynności wskazanych w tym Pełnomocnictwie.
- 2.16 **PRZEDSIĘBIORCA JEDNOOSOBOWY** - osoba fizyczna zawierająca Umowę eSerwis bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, przy czym Umowa eSerwis nie posiada dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
- 2.17 **REGULAMIN** - ten regulamin eSerwis wraz z załącznikami.
- 2.18 **REPREZENTANT KLIENTA** - osoba fizyczna wskazana w Oświadczeniu Reprezentanta Klienta, upoważniona do korzystania z eSerwisu w zakresie określonym w Regulaminie.
- 2.19 **T-MOBILE POLSKA** - 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 (wpłacony w całości), NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, numer rejestrowy BDO 000020490.
- 2.20 **UMOWA ESERWIS** - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawarta pomiędzy Klientem a T-Mobile Polska na podstawie Regulaminu.
- 2.21 **UMOWA PODSTAWOWA** – umowa lub umowy zawierane pomiędzy T-Mobile Polska a Klientem, w szczególności Umowa Ramowa, umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, a także umowy o świadczenie usług innych niż komunikacji elektronicznej, inne umowy cywilnoprawne, umowy nienazwane, które mogą być zawierane lub zmieniane za pośrednictwem eSerwisu, jeżeli taka funkcja została udostępniona w eSerwisie.
- 2.22 **UMOWA RAMOWA** – umowa cywilnoprawna określająca w szczególności ramowe warunki zawierania i świadczenia niektórych Usług Podstawowych przez T-Mobile Polska na rzecz Klienta.



- 2.23 **USŁUGA ESERWIS** - usługa świadczona drogą elektroniczną przez T-Mobile Polska na rzecz Klienta na podstawie Regulaminu.
- 2.24 **USŁUGA PODSTAWOWA** - usługa świadczona przez T-Mobile Polska na rzecz Klienta na podstawie Umowy Podstawowej.
- 2.25 **UŻYTKOWNIK** - osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z Numeru Telefonu i uzyskiwania informacji dotyczących usług w ramach tego numeru za pośrednictwem eSerwisu w zakresie w nim przewidzianym, a w przypadkach i w zakresie określonych w Regulaminie, innych umowach lub dokumentach, upoważniona także do dokonywania innych czynności za pośrednictwem eSerwis.
- 2.26 **ZARZĄDZANIE KONTEM KLIENTA** – uprawnienie Administratora Głównego do administrowania Kontem Klienta, w szczególności przyznawania i usuwania dostępów dla innych osób do eSerwisu i określania ich uprawnień, oraz do zawarcia, zmiany i rozwiązania Umowy eSerwis.

§ 3 RODZAJE I ZAKRES USŁUG ESERWIS

- 3.1 Usługi eSerwis są dostarczane przez T-Mobile Polska.
- 3.2 Usługi eSerwis mają na celu w szczególności umożliwienie Klientom zawieranie, zmianę Umów Podstawowych i zarządzanie Usługami Podstawowymi. T-Mobile Polska może również udostępnić w eSerwis możliwość korzystania z usług innych niż T-Mobile Polska podmiotów, które funkcjonować będą w oparciu o zasady i dokumenty określone przez te podmioty.
- 3.3 W ramach eSerwis Klient będzie mógł korzystać z następujących rodzajów Usług eSerwis:
- 3.3.1 Zarządzanie Kontem Klienta przez Administratorów Głównych;
- 3.3.2 zawieranie Umów Podstawowych lub innych umów oraz ich zmiana w formie aneksu;
- 3.3.3 uzyskiwanie informacji związanych z wykonywaniem Umów Podstawowych lub innych umów;
- 3.3.4 zlecanie innych czynności związanych z wykonywaniem Umów Podstawowych lub innych umów;
- 3.3.5 komunikowanie się z działem obsługi klienta T-Mobile Polska.
- 3.4 W ramach Zarządzania Kontem Klienta Administrator Główny jest uprawniony do:
- 3.4.1 zawarcia Umowy eSerwis na zasadach opisanych w § 4 Regulaminu, rozwiązania Umowy eSerwis na zasadach opisanych w § 16 Regulaminu;
- 3.4.2 administrowania Kontem Klienta, w szczególności przyznawania i usuwania dostępów dla innych osób do eSerwisu i określania ich uprawnień na zasadach opisanych w szczególności w § 8 i 9 Regulaminu.
- 3.5 Zakres lub zasady korzystania z Usług eSerwis, o których mowa w § 3 ust. 3.3.2 i 3.3.5. Regulaminu zostały określone w załącznikach do Regulaminu:
- Załącznik nr 1 - Zawieranie Umów Podstawowych lub innych umów oraz ich zmiana w formie aneksu;
- Załącznik nr 2 - Uzyskiwanie informacji związanych z wykonywaniem Umów Podstawowych lub innych umów;
- Załącznik nr 3 - Zlecanie innych czynności związanych z wykonywaniem Umów Podstawowych lub innych umów;
- Załącznik nr 4 - Komunikowanie się z działem obsługi klienta T-Mobile Polska.
- 3.6 T-Mobile Polska nie gwarantuje możliwości korzystania z Usług eSerwis w odniesieniu do wszystkich rodzajów Umów Podstawowych i innych umów, w zakresie których wykorzystywany jest eSerwis. Korzystanie z Usług eSerwis jest możliwe, gdy taka funkcjonalność została udostępniona przez T-Mobile Polska w eSerwis dla danego rodzaju umowy. Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia



w sytuacji, gdy brak jest możliwości dokonywania czynności za pośrednictwem eSerwis, chyba że w Umowie Podstawowej lub innej umowie wprost postanowiono inaczej.

§ 4 UMOWA ESERWIS

- 4.1 Umowa eSerwis zawierana jest na czas nieoznaczony.
- 4.2 Umowę eSerwis w imieniu i na rzecz Klienta może zawrzeć wyłącznie Administrator Główny.
- 4.3 Do zawarcia Umowy eSerwis pomiędzy T-Mobile Polska a Klientem dochodzi w momencie akceptacji Regulaminu podczas pierwszego logowania Administratora Głównego w eSerwisie, zgodnie z zasadami określonymi w § 7 Regulaminu.
- 4.4 T-Mobile Polska umożliwi Administratorowi Głównemu logowanie do eSerwisu po rejestracji i aktywacji Konta Administratora Głównego w trybie określonym w § 6 Regulaminu.

§ 5 KONTO KLIENTA

- 5.1 Korzystanie z eSerwisu wymaga założenia Konta Klienta poprzez jego rejestrację i aktywację.
- 5.2 Klient zainteresowany korzystaniem z eSerwisu przesyła do T-Mobile Polska wniosek o rejestrację Konta Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl, wraz ze wskazaniem Administratora Głównego i Pełnomocnictwem potwierdzającym upoważnienie Administratora Głównego do Zarządzania Kontem Klienta lub Oświadczeniem Reprezentanta Klienta.
- 5.3 T-Mobile Polska niezwłocznie po weryfikacji upoważnienia Administratora Głównego, rejestruje Konto Klienta w eSerwisie.
- 5.4 Administrator Główny aktywuje Konto Klienta w eSerwisie klikając w link aktywacyjny znajdujący się w mailu potwierdzającym rejestrację Konta Klienta. W przypadku braku aktywacji Konta Klienta w ciągu 72 godzin od otrzymania wiadomości potwierdzającej rejestrację tego konta, link aktywacyjny wygasa, a Konto Klienta nie zostaje aktywowane.
- 5.5 Administrator Główny może przestać do T-Mobile Polska prosić o ponowne wygenerowanie linku aktywacyjnego na adres poczty elektronicznej keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl.
- 5.6 Klient jest zobowiązany w trakcie rejestracji Konta Klienta oraz korzystania z eSerwisu podać prawdziwe i aktualne dane. W przypadku jakichkolwiek zmian danych Klienta lub osób upoważnionych przez Klienta, Klient zobowiązany jest do aktualizacji danych.
- 5.7 W przypadku gdy Klient będzie wprowadzał do eSerwisu dane osobowe Administratora Głównego lub Administratora Dodatkowego, inne niż dane wskazane w Pełnomocnictwie lub Oświadczeniu Reprezentanta Klienta dla danego administratora, Klient powinien dodatkowo przestać podpisaną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 6 DOSTĘP DO ESERWISU

- 6.1 Klient uzyskuje dostęp do eSerwisu, jeżeli spełni łącznie następujące wymagania:
 - 6.1.1 zawarł z T-Mobile Polska co najmniej jedną Umowę Podstawową;
 - 6.1.2 wyznaczył Administratora Głównego;
 - 6.1.3 aktywował zarejestrowane Konto Klienta.
- 6.2 Z zastrzeżeniem przypadków określonych w Regulaminie, eSerwis jest dostępny dla Klienta przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.



- 6.3 Korzystanie z eSerwisu jest bezpłatne. Klient ponosi jedynie koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, w szczególności z sieci telekomunikacyjnej, według taryfy swojego dostawcy.
- 6.4 eSerwis dostępny jest po wejściu na stronę <https://eserwis.t-mobile.pl/>
- 6.5 Aplikacja Mobilna dostępna jest po ściągnięciu z odpowiedniego serwisu do pobierania aplikacji mobilnych i zainstalowaniu jej na urządzeniu Klienta. T-Mobile Polska zastrzega, że niektóre funkcjonalności eSerwisu są dostępne wyłącznie za pośrednictwem strony, o której mowa w § 6 ust. 6.4 Regulaminu i są niedostępne w Aplikacji Mobilnej.
- 6.6 Klient uzyskuje dostęp do eSerwisu za pomocą Loginu oraz Hasła.
- 6.7 Klient jest zobowiązany nie ujawniać jakiegokolwiek osobie trzeciej Loginu lub Hasła do eSerwisu, ani umożliwiać korzystania z Konta Klienta. T-Mobile Polska nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Klienta Hasła lub Loginu jakiegokolwiek osobie trzeciej lub niewłaściwego zabezpieczenia Loginu lub Hasła do eSerwisu, przed dostępem jakiegokolwiek osoby trzeciej.
- 6.8 T-Mobile Polska zastrzega, że po trzykrotnym wprowadzeniu błędnych danych do logowania, dostęp do eSerwisu zostaje zablokowany. W celu odblokowania dostępu do eSerwisu należy postępować zgodnie z wyświetlanymi na stronie do logowania komunikatami.
- 6.9 T-Mobile Polska jest uprawniona do zablokowania Klientowi dostępu do eSerwisu w wypadku stwierdzenia, że Klient:
- 6.9.1 korzysta z eSerwisu w sposób sprzeczny z Regulaminem, przepisami prawa lub dobrymi obyczajami;
- 6.9.2 korzysta z eSerwisu w sposób zakłócający prawidłowe działanie eSerwisu bądź w sposób, który narusza uzasadnione interesy T-Mobile Polska;
- 6.9.3 umieszcza w eSerwisie treści o charakterze bezprawnym;
- 6.9.4 umieszcza w eSerwisie złośliwe oprogramowania zakłócające funkcjonowanie eSerwisu.
- 6.10 T-Mobile Polska, po uprzednim zamieszczeniu komunikatu w eSerwisie, ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług eSerwis ze względu na okresowe przerwy techniczne niezbędne do konserwacji, aktualizacji, modernizacji lub rozwijania eSerwisu oraz naprawy błędów w eSerwisie.
- 6.11 T-Mobile Polska, w szczególnych przypadkach, mających wpływ na bezpieczeństwo i integralność eSerwisu, ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług eSerwis bez wcześniejszego poinformowania Klienta.

§ 7 ADMINISTRATOR GŁÓWNY

- 7.1 Administrator Główny uzyskuje dostęp do eSerwisu wyłącznie na wniosek Klienta.
- 7.2 Klient przesyła wniosek o rejestrację Konta Administratora Głównego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl wraz z Pełnomocnictwem lub Oświadczeniem Reprezentanta Klienta.
- 7.3 Administrator Główny działający w ramach eSerwisu w imieniu i na rzecz Klienta, musi być należycie upoważniony do Zarządzania Kontem Klienta. T-Mobile Polska weryfikuje upoważnienie Administratora Głównego do Zarządzania Kontem Klienta żądając od Klienta Pełnomocnictwa potwierdzającego umocowanie Pełnomocnika do działania w imieniu i na rzecz Klienta, co najmniej w zakresie Zarządzania Kontem Klienta lub Oświadczenia Reprezentanta Klienta.
- 7.4 T-Mobile Polska niezwłocznie po weryfikacji upoważnienia Administratora Głównego, rejestruje Konto Administratora Głównego w eSerwisie oraz nadaje temu administratorowi uprawnienia



do wykonywania w ramach eSerwisu czynności w imieniu i na rzecz Klienta w zakresie jaki wynika z Pełnomocnictwa i Regulaminu.

- 7.5 Administrator Główny aktywuje swoje konto w eSerwisie klikając w link aktywacyjny znajdujący się w mailu potwierdzającym rejestrację konta. W przypadku braku aktywacji Konta Administratora Głównego w ciągu 72 godzin od otrzymania wiadomości potwierdzającej rejestrację konta, link aktywacyjny wygasa, a Konto Administratora Głównego nie zostaje aktywowane.
- 7.6 Administrator Główny może przestać do T-Mobile Polska prosić o ponowne wygenerowanie linku aktywacyjnego na adres poczty elektronicznej keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl.
- 7.7 Administrator Główny podczas pierwszego logowania do eSerwisu loguje się za pomocą Loginu i Hasła oraz jest zobowiązany do akceptacji Regulaminu.
- 7.8 T-Mobile Polska nie stosuje żadnych ograniczeń co do liczby Administratorów Głównych oraz ich zmiany. Klient może w trakcie obowiązywania Umowy eSerwis dodawać kolejnych Administratorów Głównych lub blokować Konta Administratorów Głównych. Dodanie nowego Administratora Głównego lub blokada wskazanego przez Klienta Konta Administratora Głównego odbywa się w trybie, o którym mowa w § 7 ust. 7.2 Regulaminu. W przypadku blokady Konta Administratora Głównego Klient podaje we wniosku wyłącznie imię i nazwisko Administratora Głównego. T-Mobile Polska zablokuje Konto Administratora Głównego w terminie do 5 Dni Roboczych od dnia wpływu wniosku.
- 7.9 T-Mobile Polska w ramach eSerwisu nadaje Administratorom Głównym następujące uprawnienia:
 - 7.9.1 w przypadku gdy, Administratorem Głównym jest Reprezentant Klienta - do Zarządzania Kontem Klienta w eSerwisie, a także do wykonywania w imieniu i na rzecz Klienta wszystkich czynności dostępnych w eSerwisie zgodnie z zasadami reprezentacji Klienta;
 - 7.9.2 w przypadku, gdy Administratorem Głównym jest Pełnomocnik – do Zarządzania Kontem Klienta w eSerwisie oraz do wykonywania w imieniu i na rzecz Klienta poprzez eSerwis czynności dostępnych w eSerwisie zgodnie z zakresem udzielonego Pełnomocnictwa.
- 7.10 W ramach Zarządzania Kontem Klienta Administrator Główny może w szczególności:
 - 7.10.1 nadawać dostęp do eSerwisu Administratorom Dodatkowym, a także uprawnienia do wykonywania poprzez eSerwis czynności w takim samym albo węższym zakresie jaki przysługuje Administratorowi Głównemu, z wyłączeniem uprawnienia do Zarządzania Kontem Klienta;
 - 7.10.2 rozszerzać uprawnienia Użytkownikom korzystającym z eSerwisu w zakresie zmian Umów Podstawowych.
- 7.11 W celu uniknięcia wątpliwości T-Mobile Polska potwierdza, że Administrator Główny może nadawać Administratorom Dodatkowym oraz Użytkownikom tylko takie uprawnienia do dokonywania poprzez eSerwis czynności w imieniu i na rzecz Klienta, które on sam również może wykonywać.

§ 8 ADMINISTRATOR DODATKOWY

- 8.1 Administrator Dodatkowy uzyskuje dostęp do eSerwisu:
 - 8.1.1 na wniosek Klienta;
 - 8.1.2 po nadaniu dostępu przez Administratora Głównego.
- 8.2 Klient przesyła wniosek o rejestrację Konta Administratora Dodatkowego za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl wraz z Pełnomocnictwem, które nie obejmuje uprawnienia do Zarządzania Kontem Klienta.
- 8.3 Administrator Główny może utworzyć Administratora Dodatkowego wypełniając odpowiedni formularz dostępny w eSerwis, nadać mu dostęp oraz określić zakres uprawnień. Administrator Główny może nadawać uprawnienia Administratorowi Dodatkowemu tylko w takim zakresie, w jakim sam je posiada.



- 8.4 Administrator Dodatkowy działający w ramach eSerwisu w imieniu i na rzecz Klienta, musi być należycie upoważniony do dokonywania za pośrednictwem eSerwisu wskazanych przez Klienta czynności.
- 8.5 T-Mobile Polska, weryfikuje upoważnienie Administratora Dodatkowego, jeżeli wniosek o nadanie dostępu został przesłany bezpośrednio przez Klienta, żądając od Klienta Pełnomocnictwa potwierdzającego umocowanie Pełnomocnika do działania w imieniu i na rzecz Klienta.
- 8.6 T-Mobile Polska niezwłocznie po weryfikacji upoważnienia Administratora Dodatkowego, rejestruje Konto Administratora Dodatkowego w eSerwisie oraz nadaje temu administratorowi uprawnienia do wykonywania w ramach eSerwisu czynności w imieniu i na rzecz Klienta w zakresie jaki wynika z Pełnomocnictwa.
- 8.7 Administrator Dodatkowy aktywuje swoje konto w eSerwisie klikając w link aktywacyjny znajdujący się w mailu potwierdzającym rejestrację konta. W przypadku braku aktywacji Konta Administratora Dodatkowego w ciągu 72 godzin od otrzymania wiadomości potwierdzającej rejestrację konta, link aktywacyjny wygasa, a Konto Administratora Dodatkowego nie zostaje aktywowane.
- 8.8 Administrator Dodatkowy może przesłać do T-Mobile Polska prośbę o ponowne wygenerowanie linku aktywacyjnego na adres poczty elektronicznej keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl
- 8.9 Administrator Dodatkowy loguje się do eSerwisu za pomocą Loginu i Hasła.
- 8.10 Administrator Dodatkowy podczas pierwszego logowania do eSerwisu jest zobowiązany do akceptacji Regulaminu.
- 8.11 T-Mobile Polska nie stosuje żadnych ograniczeń co do liczby Administratorów Dodatkowych oraz ich zmiany. Klient lub Administrator Główny mogą w trakcie obowiązywania Umowy eSerwis dodawać kolejnych Administratorów Głównych lub blokować Konta Administratorów Dodatkowych. Dodanie nowego Administratora Dodatkowego lub blokada wskazanego przez Klienta Konta Administratora Dodatkowego odbywa się w trybie, o którym mowa w § 8 ust. 8.2 lub 8.3 Regulaminu. W przypadku blokady Konta Administratora Dodatkowego Klient podaje we wniosku wyłącznie imię i nazwisko Administratora Dodatkowego. T-Mobile Polska zablokuje Konto Administratora Dodatkowego w terminie do 5 Dni Roboczych od dnia wpływu wniosku.
- 8.12 Administrator Dodatkowy otrzymuje następujące uprawnienia:
- 8.12.1 w przypadku gdy, wniosek o nadanie dostępu do eSerwisu dla Administratora Dodatkowego przesłał Klient, do wykonywania w imieniu i na rzecz Klienta poprzez eSerwis czynności dostępnych w eSerwisie zgodnie z zakresem udzielonego Pełnomocnictwa;
- 8.12.2 w przypadku gdy, Administrator Główny nadał dostęp do eSerwisu Administratorowi Dodatkowemu, do wykonywania w imieniu i na rzecz Klienta poprzez eSerwis czynności dostępnych w eSerwisie zgodnie z zakresem uprawnień nadanych mu przez Administratora Głównego.

§ 9 UŻYTKOWNIK

- 9.1 Użytkownik uzyskuje dostęp do eSerwisu w ramach tzw. prostego logowania tj. podając Numer Telefonu na który T-Mobile Polska każdorazowo będzie wysyłała Hasło.
- 9.2 Użytkownik podczas pierwszego logowania do eSerwisu zobowiązany jest zaakceptować Regulamin. W przypadku gdy doszło do zmiany Użytkownika korzystającego z danego Numeru Telefonu, nowy Użytkownik zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem i Polityką Prywatności udostępnionymi pod linkami na ekranie logowania, a zalogowanie się przez niego do eSerwis oznacza akceptację Regulaminu i Polityki Prywatności.



- 9.3 W celu uniknięcia wątpliwości T-Mobile Polska potwierdza, że Użytkownik może korzystać z eSerwisu także w przypadku, gdy Klient nie zawarł wcześniej z T-Mobile Polska Umowę eSerwis w trybie opisanym w § 4 Regulaminu. W takim przypadku warunkiem korzystania przez Użytkowników z eSerwisu jest zawarcie przez Klienta Umowy Ramowej oraz umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie Numeru Telefonu, z którego korzysta Użytkownik.
- 9.4 T-Mobile Polska w ramach eSerwisu udostępnia Użytkownikom informacje związane z wykonywaniem Umów Podstawowych w trybie do odczytu w następującym zakresie:
- 9.4.1 podgląd bieżących kosztów połączeń dla Numeru Telefonu;
 - 9.4.2 podgląd świadczonych Usług Podstawowych na Numerze Telefonu;
 - 9.4.3 podgląd pełnej historii zamówień Usług Podstawowych, w tym dodatkowych opcji tych usług dla Numeru Telefonu.
- 9.5 W przypadku, gdy Użytkownik korzysta z eSerwisu po zawarciu Umowy eSerwis przez Klienta, Administrator Główny może nadać Użytkownikowi dodatkowe uprawnienie w zakresie zmian Umów Podstawowych polegające na uruchamianiu lub wyłączaniu Usług Podstawowych na Numerze Telefonu, w tym zamawianiu dodatkowych opcji Usług Podstawowych oraz uzależnić ich realizację przez T-Mobile Polska od uprzedniego ich zatwierdzenia przez Administratora Głównego.

§ 10 WYMAGANIA TECHNICZNE

- 10.1 Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z eSerwis:
- 10.1.1 posiadanie ciągłego połączenia z Internetem;
 - 10.1.2 posiadanie komputera z aktualizowaną na bieżąco przeglądarką internetową;
 - 10.1.3 pobranie odpowiedniej aplikacji w Google Play i App Store - w przypadku korzystania z eSerwis za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej.
- 10.2 Część funkcjonalności dostępnych w eSerwis wymaga, aby na używanym urządzeniu było zainstalowane oprogramowanie pozwalające na otwieranie plików w formacie .xlsx, .csv, .pdf, .docx.
- 10.3 T-Mobile Polska zobowiązuje się podjąć niezbędne kroki w celu zapewnienia wysokiej dostępności eSerwisu, w tym prowadzenia stałego monitoringu technicznego oraz wprowadzania poprawek i udoskonalień. T-Mobile Polska dołoży starań, aby wynikające z powyższego przerwy w działaniu eSerwisu nie były uciążliwe dla Klienta.

§ 11 ZASADY BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z ESERWIS

- 11.1 Klient i osoby działające w jego imieniu zobowiązane są do przestrzegania poniższych zasad bezpiecznego korzystania z eSerwis.
- 11.2 Należy chronić dane logowania do eSerwis i pod żadnym pozorem nie przekazywać Loginu ani Hasła innym osobom, firmom, instytucjom, konsultantom obsługi klienta, ani innym osobom, nawet jeśli przedstawiają się one jako pracownicy lub współpracownicy T-Mobile Polska.
- 11.3 eSerwis umożliwia logowanie się w sposób bezpieczny, z wykorzystaniem Loginu i Hasła. Administrator Główny lub Administrator Dodatkowy może zlecić T-Mobile Polska na adres keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl zmianę sposobu logowania, w szczególności z uwzględnieniem mechanizmu uwierzytelnienia dwuskładnikowego.



- 11.4 W urządzeniach wykorzystywanych do korzystania z eSerwis należy używać oprogramowania w postaci programów antywirusowych i firewall, aby chronić te urządzenia przed niebezpieczeństwami występującymi w Internecie, takimi jak wirusy, złośliwe oprogramowanie czy ataki hackerskie.
- 11.5 W przypadku kradzieży lub zagubienia telefonu używanego do logowania w eSerwis należy niezwłocznie taki fakt zgłosić do obsługi klienta T-Mobile Polska w celu zablokowania dostępu do eSerwis z wykorzystaniem tego Numeru Telefonu.
- 11.6 Zabronione jest korzystanie z jakichkolwiek aplikacji automatyzujących proces logowania do eSerwis czy naśladujących zachowanie człowieka i wykonujących za niego zlecenia w systemie (np. boty, których efektem działania jest wzmożone obciążenie systemu).
- 11.7 Należy używać skutecznej blokady ekranu w przypadku urządzeń mobilnych wykorzystywanych do korzystania z eSerwis.
- 11.8 Zalecane jest wylogowanie się przy pomocy przycisku Wyloguj za każdym razem po zakończeniu korzystania z eSerwis.
- 11.9 W związku z korzystaniem z eSerwisu zabronione jest zamieszczanie treści bezprawnych, w szczególności:
 - 11.9.1 reklam lub innych komunikatów handlowych;
 - 11.9.2 treści naruszających przepisy prawa, w tym w szczególności naruszających dobra osobiste, prawa autorskie i pokrewne oraz inne prawa na dobrach niematerialnych;
 - 11.9.3 treści naruszających dobre obyczaje, w tym wulgaryzmów, treści o charakterze pornograficznym, erotycznym, obscenicznym (w tym odesłania do takich materiałów);
 - 11.9.4 treści niezgodnych z zasadami netykiety (np. wielokrotne zamieszczanie tej samej lub zbliżonej wiadomości, nadużywanie wielkich liter, emoticonów).
- 11.10 W przypadku zgłoszenia błędu technicznego w eSerwis T-Mobile Polska podejmie niezbędne kroki w celu jego usunięcia. Proces usuwania błędu może obejmować zalogowanie się w imieniu Administratora Głównego lub Administratora Dodatkowego w celu zdiagnozowania przyczyn błędu i potwierdzenia skuteczności zastosowanego rozwiązania. T-Mobile Polska stosuje przy tym odpowiednie środki organizacyjne i techniczne chroniące dane Klienta i zapobiegające wprowadzaniu jakichkolwiek zmian na Koncie Klienta.

§ 12 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 12.1 Reklamacje dotyczące działania eSerwisu, mogą być składane pisemnie na adres T-Mobile Polska ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, telefonicznie na numer +48 604 604 604 (połączenie z numerem płatne zgodnie z cennikiem posiadanej przez Klienta taryfy) w Dni Robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 - 17:00 oraz elektronicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail T-Mobile Polska keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl
- 12.2 Reklamacje mogą być składane w terminie 12 miesięcy od dnia wystąpienia nieprawidłowości działania eSerwisu. Reklamację wniesioną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania. Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez T-Mobile Polska informacji zawierającej reklamację.
- 12.3 Reklamacja powinna zawierać:
 - 12.3.1 nazwę firmy i adres Klienta zgłaszającego reklamację,
 - 12.3.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,



- 12.3.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 12.3.4 podpis Klienta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 12.4 T-Mobile Polska potwierdzi przyjęcie reklamacji w terminie 14 dni od jej otrzymania, wskazując dzień złożenia reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu jednostki T-Mobile Polska rozpatrującej reklamację. T-Mobile Polska może zaniechać wystania potwierdzenia przyjęcia reklamacji, jeśli rozpatrzy ją i wyśle odpowiedź przed upływem 14 dni od wpływu.
- 12.5 W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 12 ust. 12.3 Regulaminu, bądź wymagane są dodatkowe informacje niezbędne do jej rozpatrzenia, T-Mobile Polska może wezwać Klienta do uzupełnienia reklamacji, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 12.6 T-Mobile Polska rozpatrzy reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wystanie przez T-Mobile Polska odpowiedzi na reklamację przed upływem tego terminu.
- 12.7 Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.
- 12.8 Za zgodą Klienta wyrażoną w reklamacji lub odrębnym oświadczeniu, T-Mobile Polska udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w Pełnomocnictwie adres poczty elektronicznej Administratora Głównego. W pozostałych przypadkach T-Mobile Polska udzieli odpowiedzi na reklamację w formie papierowej na adres korespondencyjny.
- 12.9 W celu uniknięcia wątpliwości reklamacje dotyczące działania usług świadczonych przez T-Mobile Polska lub partnerów T-Mobile Polska będą rozpatrywane w sposób opisany we właściwych umowach dotyczących tych usług.

§ 13 DANE OSOBOWE

- 13.1 Strony zobowiązują się do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej "RODO").
- 13.2 Świadczenie Klientowi Usługi eSerwis lub korzystanie z Aplikacji Mobilnej wiąże się z przetwarzaniem danych osobowych przez T-Mobile Polska. Administratorem danych osobowych jest T-Mobile Polska. T-Mobile Polska, działając jako administrator danych w rozumieniu RODO może pozyskiwać dane identyfikujące Klienta, a także dane jego współników, Reprezentantów Klienta, przedstawicieli ustawowych lub innych osób wyznaczonych do realizacji współpracy, w tym osób wskazanych w Umowie eSerwis lub uzgodnieniach podejmowanych w toku wykonywania Umowy eSerwis, a w szczególności Administratora Głównego, Administratora Dodatkowego, Użytkowników.
- 13.3 Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z eSerwisu lub Aplikacji Mobilnej znajdują się w Polityce Prywatności eSerwis dostępnej w Internetowym Systemie Obsługi lub Aplikacji Mobilnej, lub kontaktując się z obsługą klienta pod adresem keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl lub telefonicznie pod numerem +48 604 604 604.



- 13.4 Jeśli w związku z korzystaniem z eSerwis Klient wprowadza do eSerwisu dane mające charakter danych osobowych, to zgodnie z artykułem 28 RODO Strony są zobowiązane zawrzeć umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych. Klient zobowiązuje się poinformować T-Mobile Polska, że korzystanie z eSerwis powoduje konieczność przetwarzania danych osobowych przez T-Mobile Polska, w imieniu i na rzecz Klienta. W takim przypadku Strony zawrą odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór jest dostępny kontaktując się z obsługą klienta pod adresem keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl lub telefonicznie pod numerem +48 604 604 604.

§ 14 ODPOWIEDZIALNOŚĆ T-MOBILE POLSKA

- 14.1 T-Mobile Polska świadczy Usługi eSerwis na warunkach określonych w Regulaminie i przepisach prawa.
- 14.2 T-Mobile Polska nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Regulaminu z przyczyn niezależnych od T-Mobile Polska, w tym w wyniku zdarzenia o charakterze siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności T-Mobile Polska nie odpowiada za:
- 14.2.1 problemy lub ograniczenia techniczne występujące w sprzęcie, systemie teleinformatycznym, infrastrukturze telekomunikacyjnej, z których korzysta Klient, a które uniemożliwiają prawidłowe korzystanie z eSerwisu;
- 14.2.2 utratę danych spowodowaną awarią sprzętu, systemów teleinformatycznych, infrastrukturą telekomunikacyjną lub też innymi okolicznościami niezależnymi od T-Mobile Polska;
- 14.2.3 skutki korzystania przez Klienta z eSerwisu w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem lub postanowieniami Regulaminu;
- 14.2.4 dostęp do danych zgromadzonych na Koncie Klienta przez osoby nieupoważnione, jeżeli osoby te uzyskały dostęp do tych danych wskutek świadomych lub nieświadomych działań Klienta;
- 14.2.5 szkody powstałe w wyniku niezawinionego przez T-Mobile Polska wadliwego działania eSerwisu, w tym z przyczyn leżących po stronie innych przedsiębiorców komunikacji elektronicznej, którzy świadczą na rzecz Klienta usługę dostępu do Internetu;
- 14.2.6 niedostępności eSerwisu spowodowanej działaniem siły wyższej, okresowymi przerwami technicznymi, a także działaniami lub zaniechaniami Klienta.
- 14.3 T-Mobile Polska zastrzega sobie prawo do żądania od Klienta zaprzestania działań w ramach eSerwis, jeśli zostaną one uznane za niepożądane przez T-Mobile Polska. Żądanie takie zostanie wysłane na adres e-mail przypisany do Konta Klienta lub zostanie przekazane w innej formie.
- 14.4 Wszelkie prawa własności intelektualnej, wykorzystywane do świadczenia Usług eSerwis, należą wyłącznie do T-Mobile Polska.
- 14.5 Odpowiedzialność T-Mobile Polska w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy eSerwis ograniczona jest do szkody rzeczywistej, przy czym, jeżeli szkoda wystąpiła z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy zawartej z T-Mobile Polska, stosuje się wyłącznie zasady odpowiedzialności określone w tej umowie. W szczególności na gruncie Umowy eSerwis mają zastosowanie określone w takiej umowie limity i wyłączenia odpowiedzialności. T-Mobile Polska nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie oraz utracone przez Klienta korzyści. Ograniczenia odpowiedzialności określone powyżej nie mają zastosowania w przypadku Przedsiębiorcy Jednoosobowego oraz nie ograniczają jego uprawnienia do dochodzenia odszkodowania do pełnej wysokości szkody.



§ 15 ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

- 15.1 Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie czynności wykonywane za pośrednictwem i w ramach korzystania z eSerwisu przez osoby działające w jego imieniu lub na jego rzecz, w szczególności za zgodność ze stanem faktycznym i prawnym przekazanych T-Mobile Polska Oświadczeń Reprezentantów Klienta, Pełnomocnictw oraz pozostałych dokumentów, informacji i oświadczeń.
- 15.2 Klient zobowiązuje się do powstrzymania się od jakichkolwiek działań o charakterze bezprawnym, a w szczególności do:
- 15.2.1 korzystania z eSerwisu bezpośrednio lub pośrednio w celu sprzecznym z prawem bądź w celu naruszenia przepisów prawa;
- 15.2.2 korzystania z eSerwisu w sposób spreczny z Regulaminem lub dobrymi obyczajami;
- 15.2.3 korzystania z eSerwisu w sposób naruszający prawa T-Mobile Polska, innych klientów T-Mobile Polska lub osób trzecich, w szczególności poprzez podawanie nieprawdziwych bądź cudzych danych; podszywanie się pod inne podmioty lub nadużycie posiadanych uprawnień;
- 15.2.4 dostarczania przez lub do eSerwisu danych powodujących przeciążenie systemów informatycznych lub nieuprawnione modyfikowanie danych zawartych w eSerwisie;
- 15.2.5 rejestracji fikcyjnych Kont w eSerwisie;
- 15.2.6 podejmowania nieautoryzowanego dostępu do eSerwisu.
- 15.3 Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za działania lub zaniechania Administratorów Głównych, Administratorów Dodatkowych i Użytkowników.
- 15.4 Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za bezpieczne przechowywanie Loginu i Hasła do Konta w eSerwisie oraz nieudostępniania ich osobom trzecim.

§ 16 ROZWIĄZANIE UMOWY ESERWIS

- 16.1 Klient może w dowolnym czasie rozwiązać Umowę eSerwis, bez podania przyczyny, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia drogą elektroniczną w formie dokumentowej na adres keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl lub za pośrednictwem formularza kontaktowego w eSerwisie.
- 16.2 Rozwiązanie przez Klienta Umowy eSerwis z T-Mobile Polska, w trybie określonym w § 16 ust. 16.1 Regulaminu, odnosi skutek najwcześniej po upływie 5 Dni Roboczych od daty wpływu wypowiedzenia Umowy eSerwis. Klient traci dostęp do Konta, w tym informacji przekazywanych lub wygenerowanych w czasie korzystania z eSerwisu po upływie wskazanego terminu.
- 16.3 T-Mobile Polska ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym w następujących przypadkach:
- 16.3.1 Klient narusza istotne postanowienia Regulaminu;
- 16.3.2 Klient wykorzystuje Usługi eSerwis niezgodnie z ich przeznaczeniem;
- 16.3.3 Klient umieszcza w eSerwisie nielegalne treści lub narusza uzasadnione interesy T-Mobile Polska;
- 16.3.4 Klient podaje dane lub informacje nieprawdziwe, lub niezgodne ze stanem faktycznym, w tym posługuje się dokumentami nieaktualnymi, dokumentami nieprawdziwymi, przerobionymi lub podrobionymi.
- 16.4 T-Mobile Polska, niezależnie od prawa, o którym mowa w § 16 ust. 16.3 Regulaminu ma prawo rozwiązać Umowę eSerwis z zachowaniem 30 dni okresu wypowiedzenia.
- 16.5 Strony mogą rozwiązać Umowę eSerwis w każdym czasie za porozumieniem.



- 16.6 W przypadku rozwiązania Umowy eSerwis T-Mobile Polska usunie Konto oraz dane zapisane na Koncie w terminie 30 dni, co potwierdzi Klientowi przesyłając wiadomość na adres Klienta przypisany do Konta Klienta.

§ 17 ZMIANA REGULAMINU

- 17.1 T-Mobile Polska jest uprawniona do jednostronnej zmiany Regulaminu z uzasadnionych przyczyn. Jako uzasadnioną przyczynę uznaje się w szczególności:
- 17.1.1 zmianę przepisów prawa w zakresie, w jakim taka zmiana przepisów modyfikuje treść Regulaminu lub nakłada na T-Mobile Polska obowiązek określonej modyfikacji treści Regulaminu,
 - 17.1.2 konieczność realizacji przez T-Mobile Polska obowiązku wynikającego z prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organów administracji publicznej,
 - 17.1.3 rozbudowę lub zmianę eSerwisu, z zastrzeżeniem § 17 ust 17.2 Regulaminu, w szczególności w związku z wprowadzeniem nowych Usług eSerwis lub zmiany zakresu Usług eSerwis,
 - 17.1.4 zmianę warunków technicznych świadczenia Usług eSerwis, zmianę wymagań technicznych dotyczących systemu informatycznego, jakim powinien dysponować Klient w celu skorzystania z Usług eSerwis,
 - 17.1.5 wprowadzanie przez T-Mobile Polska nowych lub modyfikację istniejących systemów informatycznych w zakresie, który jest obiektywnie niezbędny i bezpośrednio związany z wprowadzeniem lub modyfikacją ww. systemów informatycznych,
 - 17.1.6 konieczność poprawy oczywistych omyłek pisarskich w Regulaminie,
 - 17.1.7 zmianę adresów elektronicznych, w tym odnośników (hyperlinków) zamieszczonych w Regulaminie,
 - 17.1.8 zmianę danych T-Mobile Polska wskazanych w Regulaminie, w tym nazwy, numerów telefonów, adresów poczty elektronicznej.
- 17.2 T-Mobile Polska w ramach rozbudowy lub zmiany eSerwisu może dokonywać zmian funkcjonalności, które nie wymagają zmiany Regulaminu, w szczególności w zakresie:
- 17.2.1 zmian funkcjonalności polegających na umożliwieniu korzystania z Usług eSerwis w zakresie poszczególnych rodzajów Umów Podstawowych lub innych umów, w zakresie których wykorzystywany jest eSerwis, bądź wyłączenia możliwości korzystania z Usług eSerwis w zakresie poszczególnych umów, o których mowa powyżej,
 - 17.2.2 zmian funkcjonalności w zakresie widoku, układu, procesów, w tym zmiany warunków lub zasad działania Usług eSerwis, jeżeli nie wpływają one na zmianę postanowień Regulaminu.
- 17.3 T-Mobile Polska poinformuje Klienta o zmianie Regulaminu i dacie wejścia w życie zmienionego Regulaminu poprzez umieszczenie takiej informacji na stronie <https://eserwis.t-mobile.pl/> oraz w formie komunikatu wyświetlanego podczas procesu logowania do eSerwis, w szczególności przez Administratorów Głównych.
- 17.4 Klient, który nie wyraża zgody na zmiany Regulaminu, może rozwiązać Umowę eSerwis, poprzez złożenie odpowiedniego oświadczenia drogą elektroniczną na adres keyaccount@t-mobile.pl lub biznes@t-mobile.pl i zaprzestać korzystania z Usług eSerwis przed dniem wejścia zmian Regulaminu w życie. Brak złożenia przez Klienta powyższego oświadczenia przed dniem wejścia zmian Regulaminu w życie oznaczać będzie akceptację nowej wersji Regulaminu.

§ 18 POSTANOWIENIA KOŃCOWE



- 18.1 Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część. Lista załączników:
Załącznik nr 1 - Zawieranie Umów Podstawowych lub innych umów oraz ich zmiana w formie aneksu;
Załącznik nr 2 - Uzyskiwanie informacji związanych z wykonywaniem Umów Podstawowych lub innych umów;
Załącznik nr 3 - Zlecanie innych czynności związanych z wykonywaniem Umów Podstawowych lub innych umów;
Załącznik nr 4 - Komunikowanie się z działem obsługi klienta T-Mobile Polska.
- 18.2 T-Mobile Polska zastrzega sobie prawo do wysyłania za pośrednictwem eSerwisu lub poczty elektronicznej komunikatów technicznych dotyczących działania eSerwisu lub komunikatów prawnych dotyczących eSerwisu.
- 18.3 T-Mobile Polska jest uprawniona do zamieszczania w eSerwisie treści o charakterze marketingowym i reklamowym, w zakresie własnych produktów i usług, jak również produktów i usług partnerów współpracujących z T-Mobile Polska.
- 18.4 W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Kodeksu cywilnego i inne bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
- 18.5 Regulamin obowiązuje od dnia 10.11.2024 roku.



ZAŁĄCZNIK NR 1 ZAWIERANIE UMÓW PODSTAWOWYCH LUB INNYCH UMÓW ORAZ ICH ZMIANA W FORMIE ANEKSU

1. W ramach Usługi eSerwis Zawieranie Umów Podstawowych lub innych umów oraz ich zmiana w formie aneksu Klient ma możliwość, z zastrzeżeniem pkt 2, 3 i 10:
 - 1.1. zawierania lub zmiany w formie aneksu Umów Podstawowych poprzez eSerwis (zawieranie Umów Podstawowych),
 - 1.2. zawierania lub zmiany w formie aneksu za pośrednictwem T-Mobile Polska umów z innymi podmiotami niż T-Mobile Polska (**zawieranie umów przez Klienta za pośrednictwem T-Mobile Polska z podmiotem trzecim**).
2. T-Mobile Polska nie gwarantuje możliwości zawierania lub aneksowania poprzez eSerwis wszystkich rodzajów umów o których mowa w pkt 1 oferowanych przez T-Mobile Polska lub zawieranych za jej pośrednictwem. Zawieranie lub aneksowanie tych umów jest możliwe gdy taka funkcjonalność została udostępniona w eSerwis dla danego rodzaju Umowy Podstawowej lub umowy zawieranej za pośrednictwem T-Mobile Polska z innymi podmiotami niż T-Mobile Polska. Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia w sytuacji, gdy brak jest możliwości zawarcia lub aneksowania danej umowy za pośrednictwem eSerwis.
3. T-Mobile Polska za pośrednictwem eSerwis nie oferuje możliwości zawarcia przez Klienta umowy z innym podmiotem niż T-Mobile Polska, albo z innym podmiotem, ale bez pośrednictwa T-Mobile Polska.
4. W przypadku zawierania lub aneksowania umów, o których mowa w pkt 1, Klient jest reprezentowany przez Administratora Głównego albo Administratora Dodatkowego, posiadającego upoważnienie do zawarcia danego rodzaju umowy.
5. Przed zawarciem lub aneksowaniem umowy, o której mowa w pkt 1 T-Mobile Polska może umożliwić Klientowi wybór jej przyszłych elementów z katalogu oferowanych opcji, w szczególności usług lub urządzeń.
6. Przed zawarciem lub aneksowaniem umowy, o której mowa w pkt 1 T-Mobile Polska umożliwi pobranie i zapisanie treści proponowanej umowy lub zmiany na urządzeniu Klienta. Administrator Główny bądź Administrator Dodatkowy reprezentujący Klienta zobowiązany jest zapoznać się z warunkami proponowanej umowy lub zmiany i zapisać jej treść w sposób umożliwiający Klientowi dostęp do niej w przyszłości.
7. T-Mobile Polska zastrzega, że do zawarcia lub aneksowania niektórych umów o których mowa w pkt 1, może być wymagane złożenie dodatkowych oświadczeń. W takim wypadku T-Mobile Polska umożliwi złożenie odpowiednich oświadczeń przez eSerwis.
8. Do zawarcia lub aneksowania umowy, o której mowa w pkt 1 za pośrednictwem eSerwis dochodzi z chwilą zaakceptowania warunków proponowanej umowy, o której mowa w pkt 1 lub aneksu przez upoważnionego Administratora Głównego bądź Administratora Dodatkowego.
9. Zawarcie umowy, o której mowa w pkt 1 lub aneksu nie będzie możliwe w szczególności w przypadku:
 - 9.1. nieprawidłowego złożenia zamówienia przez Klienta lub osobę działającą w imieniu Klienta,
 - 9.2. upływu wskazanego w eSerwis czasu ważności oferty stworzonej w wyniku wyboru z katalogu dostępnych opcji,
 - 9.3. podania przez Klienta lub osobę działającą w imieniu Klienta nieprawidłowych lub fałszywych danych teledresowych,
 - 9.4. podania przez Klienta lub osobę działającą w imieniu Klienta nieprawdziwych informacji dotyczących jego zdolności do czynności prawnych,



- 9.5. braku zgody Klienta lub osoby upoważnionej przez Klienta do przeprowadzenia weryfikacji lub jej negatywny wynik - w przypadku umowy, o której mowa w pkt 1, do zawarcia której T-Mobile Polska wymaga potwierdzenia zdolności do regulowania zobowiązań finansowych,
- 9.6. powstania po stronie T-Mobile Polska uzasadnionego podejrzenia, że zawarcie umowy, o której mowa w pkt 1 może służyć do dokonania nadużycia, w tym nadużycia w komunikacji elektronicznej, w rozumieniu odpowiedniego regulaminu świadczenia usług, umowy lub przepisów prawa
- 9.7. niespełnienia innych warunków zawarcia umowy lub aneksu określonych w dokumentach ich dotyczących.
10. T-Mobile zastrzega, że dostępność urządzeń do sprzedaży za pośrednictwem eSerwis jest zmienna w czasie i zależy od posiadanych stanów magazynowych.

ZAŁĄCZNIK NR 2 UZYSKIWANIE INFORMACJI ZWIĄZANYCH Z WYKONYWANIEM UMÓW PODSTAWOWYCH LUB INNYCH UMÓW

1. eSerwis umożliwia Administratorowi Głównemu lub Administratorowi Dodatkowemu, zgodnie z posiadanymi przez nich uprawnieniami, w szczególności:
 - 1.1. wgląd do wszystkich informacji związanych z Kontem Klienta, w szczególności o zawartych przez Klienta Umowach Podstawowych, danych Administratora Głównego i Administratorów Dodatkowych, adresu siedziby, adresu korespondencyjnego oraz danych rejestrowych Klienta;
 - 1.2. wgląd do szczegółów rozliczeń z T-Mobile Polska, w tym o numerach rachunków bankowych, datach płatności faktur, adresach wysyłania faktur i danych fakturowych, historii wystawionych faktur i dokonanych wpłat;
 - 1.3. generowanie raportów na temat sposobu korzystania z usług i zużycia pakietów usługowych, np. pakietów danych, w tym obejmującego grupowanie oraz dodawanie indywidualnych opisów poszczególnych Numerów Telefonów;
 - 1.4. sprawdzenie szczegółowego wykazu połączeń dla każdego Numeru Telefonu Klienta;
 - 1.5. sprawdzenie bieżących kosztów połączeń w trakcie cyklu rozliczeniowego;
 - 1.6. sprawdzenie aktywnych opcji taryfowych i pakietów usługowych na każdym Numerze Telefonu Klienta.
2. T-Mobile Polska zastrzega, że w związku z możliwością umieszczania danych osobowych w ramach opisów dla Numerów Telefonów, może być niezbędne zawarcie przez strony umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
3. eSerwis umożliwia Użytkownikowi:
 - 3.1. wgląd do informacji o usługach, opcji taryfowej i pakietów usługowych na Numerze Telefonu, który Klient udostępnił mu do korzystania.

ZAŁĄCZNIK NR 3 ZLECANIE INNYCH CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z WYKONYWANIEM UMÓW PODSTAWOWYCH LUB INNYCH UMÓW

1. W ramach eSerwis Administrator Główny lub Administrator Dodatkowy w ramach posiadanych uprawnień mogą dokonywać lub zlecać czynności związane z wykonywaniem Umów Podstawowych lub innych umów.
2. T-Mobile Polska nie gwarantuje możliwości zlecenia wskazanych poniżej czynności związanych z wykonywaniem umów, w zakresie wszystkich Umów Podstawowych lub innych umów. Zlecenie tych



czynności jest możliwe gdy taka funkcjonalność została udostępniona w eSerwis dla danego rodzaju Umowy Podstawowej lub innej umowy. Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia w sytuacji, gdy brak jest możliwości dokonywania tych czynności za pośrednictwem eSerwis.

3. W eSerwis możliwe jest dokonywanie poniższych czynności:

PŁATNOŚCI

- 3.1. eSerwis udostępnia możliwość zlecenia w serwisie Przelewy24 dokonania płatności na rzecz T-Mobile Polska.
- 3.2. Serwis Przelewy 24 udostępniany jest przez PayPro S.A., ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, tel. (61)847-52-64, fax: (61)847-08-38, WWW: www.przelewy24.pl, e-mail: serwis@przelewy24.pl. PayPro SA – wpisana jest do Krajowej Instytucji Płatniczej do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem podmiotu w UKNF IP24/2014.

PROFILE BILINGOWE

- 3.3. eSerwis umożliwia Klientowi korzystającemu z usług na podstawie kilku Umów Podstawowych zlecenie T-Mobile Polska, aby rozliczenia były dokonywane za pomocą jednej bądź kilku faktur, poprzez przypisanie Usług Podstawowych do profili bilingowych.

ZAMAWIANIE SPRZĘTU

- 3.4. eSerwis umożliwia Klientowi będącemu stroną Umowy Ramowej, która określa indywidualnie uzgodnione przez strony warunki zakupu sprzętu, składanie zamówień w celu realizacji tych postanowień, na następujących warunkach:
- 3.4.1. Klient może dokonać wyboru sprzętu z udostępnionego mu w eSerwisie katalogu sprzętu, który aktualizowany jest na bieżąco z uwzględnieniem dostępności poszczególnych rodzajów urządzeń;
- 3.4.2. przed złożeniem zamówienia Klient wskazuje Umowę Ramową i profil bilingowy;
- 3.4.3. termin zapłaty i sposób dostarczenia faktury dokumentującej sprzedaż sprzętu T-Mobile Polska będą zgodne z zasadami ustalonymi dla danego profilu bilingowego;
- 3.4.4. przy realizacji zamówienia Klient może skorzystać z budżetu na zakup sprzętu bądź limitu na zakup sprzętu, o ile Umowa Ramowa przewiduje taką możliwość i zgodnie z warunkami w niej określonymi. T-Mobile Polska zastrzega, że nie jest możliwa realizacja zamówień z jednoczesnym wykorzystaniem budżetu i limitu. W przypadku korzystania z budżetu minimalna kwota do zapłaty to 1 zł netto;
- 3.4.5. dokonując zakupu należy wskazać adres, sposób dostarczenia i osobę upoważnioną do odbioru sprzętu.
- 3.5. Powyższe postanowienia nie mają zastosowania do przypadków zamawiania sprzętu na podstawie innych umów niż Umowa Ramowa.

KARTY SIM, ESIM, MULTISIM

- 3.6. eSerwis umożliwia Klientowi zamawianie kart SIM. Karta SIM może zostać wykorzystana jako duplikat dla Numeru Telefonu, z którego Klient już korzysta, bądź dla nowego Numeru Telefonu przy zawieraniu w przyszłości nowej Umowy Podstawowej.
- 3.7. eSerwis umożliwia Klientowi wymianę karty SIM na nową kartę SIM, na kartę eSIM oraz na aktywację usługi MultiSIM, pozwalającej na jednoczesne korzystanie z jednej usługi głosowej na wielu urządzeniach. Korzystanie z kart eSIM oraz usługi MultiSIM podlega odrębnym warunkom i ograniczeniom określonym w Umowach Podstawowych i regulaminach T-Mobile Polska.

PRYWATNY APN



- 3.8. eSerwis umożliwia Klientowi korzystającemu z usługi prywatny APN na samodzielne przypisywanie i zmianę adresów IP na kartach SIM podłączonych do usługi oraz na zgłaszanie zmian w tej usłudze bezpośrednio do jednostki odpowiedzialnej za przydzielanie adresacji IP i zarządzanie usługami APN.

WEJŚCIE DO BUDYNKU DATA CENTER

- 3.9. eSerwis umożliwia Klientowi korzystającemu z usługi kolokacji bądź innej usługi, jeśli jej postanowienia przewidują podobną możliwość, na zgłaszanie osób uprawnionych do wejścia do budynku centrum danych.
- 3.10. Ze względów bezpieczeństwa wymagane jest uprzednie wskazanie przez Klienta danych identyfikujących osoby, które mają uzyskać dostęp do budynku, celu wizyty oraz listy wnoszonych lub wynoszonych urządzeń.

USŁUGI WSPÓŁDZIELONE POMIĘDZY RÓŻNYMI NUMERAMI TELEFONÓW

- 3.11. eSerwis umożliwia Klientowi korzystającemu w zakresie Usług Podstawowych z pakietów usługowych, które mogą być wykorzystywane na więcej niż jednym Numerze Telefonu, na dodawanie i usuwanie Numerów Telefonów do tych pakietów oraz na bieżącą kontrolę wykorzystania pakietu.

DOSTĘP DO ESERWIS DLA PRACOWNIKÓW KLIENTA W RAMACH USŁUG WSPARCIA KLIENTA

- 3.12. eSerwis umożliwia Klientowi będącemu stroną Umowy Podstawowej, której przedmiotem są usługi wsparcia Klienta przez T-Mobile Polska, na warunkach w niej określonych: tworzenie list pracowników, tworzenie szablonów zamówień pracowniczych oraz zamawianie wysyłki Kart SIM i/lub Sprzętu do pracowników.
- 3.13. T-Mobile Polska umożliwi pracownikom Klienta będącego stroną umowy, o której mowa powyżej, wskazanym przez Administratora Głównego lub Administratora Dodatkowego dostęp do specjalnie przygotowanej wersji eSerwisu w celu realizacji uprawnień z niej wynikających.

MODYFIKACJE USŁUG DLA UMÓW PODSTAWOWYCH

- 3.14. Klient ma możliwość dokonywania jednostronnych zmian Umów Podstawowych niewymagających zawarcia aneksu do tej umowy, które w Regulaminie zwane są "Modyfikacjami", o ile są one dopuszczone na gruncie danej Umowy Podstawowej, niezależnie od nazwy takiego trybu.
- 3.15. Modyfikacja warunków Umowy Podstawowej zostanie wykonana, o ile spełnione zostaną łącznie następujące warunki:
- 3.15.1. Modyfikację zleci osoba uprawniona do dokonywania zmian danego rodzaju;
- 3.15.2. w Umowie Podstawowej został przewidziany tryb Modyfikacji w zakresie w jakim zmiana ma być dokonana;
- 3.15.3. dopuszczenie przez T-Mobile Polska możliwości dokonania Modyfikacji za pomocą Internetowego Systemu Obsługi;
- 3.15.4. inne warunki, o ile zostały przewidziane w Umowie Podstawowej.

RAPPORTY BEZPIECZEŃSTWA

- 3.16. Klient będący stroną Umowy Podstawowej, której przedmiotem jest usługa Cyber Guard w pakiecie Lite, na warunkach w niej określonych, może za pośrednictwem eSerwisu, generować i pobierać raporty z zakresu cyberbezpieczeństwa. Raport bezpieczeństwa, przez cały okres obowiązywania Umowy



Podstawowej, może generować i pobierać wyłącznie Administrator Główny lub Administrator Dodatkowy, któremu Administrator Główny nada dostęp do tej funkcji eSerwisu.

ZAŁĄCZNIK NR 4 KOMUNIKOWANIE SIĘ Z DZIAŁEM OBSŁUGI KLIENTA T-MOBILE POLSKA

- 1.1. eSerwis umożliwia nawiązanie kontaktu z konsultantami obsługi klienta T-Mobile Polska na jeden z poniższych sposobów:
 - 1.1.1. przez wysłanie formularza z prośbą o kontakt ze strony obsługi klienta T-Mobile Polska, umożliwiającą przesłanie zgłoszenia o dowolnej treści oraz dodanie załączników;
 - 1.1.2. przez wysłanie formularza ze zgłoszeniem problemu z działaniem usług, zawierającego dedykowany kwestionariusz;
 - 1.1.3. przez wysłanie formularza ze zgłoszeniem reklamacji. Reklamacja powinna spełniać wymogi określone w umowie dla danego rodzaju usługi;
 - 1.1.4. bezpośredni kontakt z konsultantami obsługi klienta przy pomocy czatu. Ze względu na ograniczoną dostępność zasobów T-Mobile Polska zastrzega sobie możliwość udostępniania tego sposobu kontaktu tylko niektórym wybranym Klientom.
- 1.2. W ramach eSerwis T-Mobile Polska udostępnia Klientom możliwość korzystania z pomocy online przy korzystaniu z dostępnych w nim funkcji. Pomoc online dostępna jest dla zalogowanego Administratora Głównego lub Administratora Dodatkowego i polega na współdzieleniu sesji Klienta w eSerwis na wspólnym ekranie z konsultantem obsługi klienta T-Mobile Polska, z poniższymi zastrzeżeniami:
 - 1.2.1. Korzystanie z pomocy online możliwe jest tylko w trakcie prowadzonej równocześnie rozmowy telefonicznej z konsultantem obsługi klienta;
 - 1.2.2. Korzystanie z pomocy online możliwe jest tylko po wyrażeniu na to zgody przez Administratora Głównego lub Administratora Dodatkowego poprzez zatwierdzenie komunikatu, a na ekranie sesji w eSerwisie jest stale prezentowana informacja o wspólnym przeglądaniu z konsultantem obsługi klienta;
 - 1.2.3. konsultant może jedynie zobaczyć ekran sesji eSerwisu i wskazywać Administratorowi Głównemu lub Administratorowi Dodatkowemu zawartość za pomocą kursora;
 - 1.2.4. konsultant nie może zatwierdzać za Administratora Głównego lub Administratora Dodatkowego żadnych czynności w eSerwisie;
 - 1.2.5. odwołanie kontroli lub wylogowanie z eSerwis przez Administratora Głównego lub Administratora Dodatkowego, bądź automatyczne wylogowanie po wygaśnięciu sesji zakończy operację wspólnego przeglądania w ramach pomocy online.



POLITYKA PRYMATNOŚCI INTERNETOWEGO SYSTEMU OBSŁUGI ESERWIS

1. WSTĘP

- 1.1. Niniejsza Polityka prywatności służy jako pomoc w zrozumieniu, jakie dane są zbierane przez Administratora danych, który przetwarza je w związku z udostępnianiem Internetowego Systemu Obsługi „eSerwis”.
- 1.2. Niniejsza Polityka prywatności wyjaśnia w jaki sposób zbieramy, udostępniamy i wykorzystujemy dane osobowe Użytkowników oraz w jaki sposób Użytkownicy mogą korzystać z przysługujących im praw do ochrony prywatności.
- 1.3. Informacje zawarte w Polityce Prywatności są ważne, dlatego prosimy o dokładne zapoznanie się z tym dokumentem. Pamiętaj, że ten dokument reguluje tylko kwestie przetwarzania danych osobowych, które zbieramy w celu udostępniania Internetowego Systemu Obsługi eSerwis, dostępnego za pośrednictwem strony internetowej <https://eserwis.t-mobile.pl/> lub aplikacji na urządzenia mobilne i w związku z korzystaniem z niego – w pozostałym zakresie, zasady przetwarzania danych osobowych są określane i przekazywane odrębnie.
- 1.4. Ochrona danych osobowych jest dla T-Mobile Polska S.A. priorytetem. Ważne jest dla nas przekazanie Użytkownikowi informacji na temat zbieranych danych osobowych, ich przetwarzania oraz praw, jakie w związku z tym przysługują Użytkownikowi.

2. DEFINICJE

- 2.1. **Administrator** – T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa.
- 2.2. **Aplikacja Mobilna** – oprogramowanie dostarczane przez Administratora w formie aplikacji na urządzenia mobilne z systemem Android oraz iOS, umożliwiające dostęp do Internetowego Systemu Obsługi eSerwis i korzystanie z jego funkcjonalności na tego rodzaju urządzeniach.
- 2.3. **Serwis WWW** - oprogramowanie dostarczane przez Administratora w formie specjalnie przygotowanej strony internetowej dostępnej pod adresem: <https://eserwis.t-mobile.pl/>, umożliwiające dostęp do Internetowego Systemu Obsługi eSerwis i korzystanie z jego funkcjonalności za pośrednictwem przeglądarki internetowej.
- 2.4. **Dane osobowe** – informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym IP urządzenia, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookie oraz innej podobnej technologii.
- 2.5. **Polityka** – niniejsza Polityka prywatności.



- 2.6. RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
- 2.7. Internetowy System Obsługi eSerwis (eSerwis)** - samoobsługowy serwis internetowy dla Klientów Administratora dostępny w formie Aplikacji Mobilnej oraz Serwisu WWW, umożliwiający korzystanie z usług określonych w Regulaminie Internetowego Systemu Obsługi eSerwis, a w szczególności zawieranie lub rezygnowanie w formie dokumentowej z niektórych umów zawartych przez Klienta z Administratorem lub Partnerami, zamawianie lub rezygnowanie z dodatkowych opcji usługowych dostępnych na podstawie umów zawartych przez Klienta z Administratorem lub Partnerami i uzyskiwanie informacji o tych usługach.
- 2.8. Klient** - przedsiębiorca jednoosobowy, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zainteresowany korzystaniem z usług określonych w Regulaminie Internetowego Systemu Obsługi eSerwis.
- 2.9. Użytkownik** – osoba fizyczna, która uzyskała dostęp do eSerwis.
- 2.10. Partnerzy** - podmioty z którymi współpracuje Administrator w zakresie dostarczania i utrzymywania na jego rzecz eSerwis oraz usług dostępnych za jego pośrednictwem:
- 2.10.1.** w zakresie dokonywania płatności - Przelewy24 udostępniany przez PayPro SA, z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisana jest do Krajowej Instytucji Płatniczej do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem podmiotu w UKNF IP24/2014.
- 2.10.2.** w zakresie ubezpieczenia urządzeń – ubezpieczyciel - AmTrust International Underwriters DAC z siedzibą w Dublinie, 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48.
- 2.10.3.** Ubezpieczenie urządzeń – administrator, któremu Ubezpieczyciel zlecił wykonywanie czynności administracyjnych, przyjmowanie zgłoszeń szkód, organizację i realizację obsługi szkód oraz procesu reklamacyjnego – Digital Care sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Marszałkowska 126/134, 00-008 Warszawa.

3. PRZETWARZANIE DANYCH W ZWIĄZKU Z KORZYSTANIEM Z ESERWIS

- 3.1.** W związku z korzystaniem przez Użytkownika z eSerwis, Administrator zbiera dane w zakresie niezbędnym w celu udostępniania Internetowego Systemu Obsługi eSerwis, a także informacje o aktywności Użytkownika w Aplikacji Mobilnej i w Serwisie WWW.
- 3.1.1.** Informacje przekazywane przez Użytkownika dobrowolnie, niezbędne do korzystania z eSerwis: numer telefonu, adres e-mail, hasło.
- 3.1.2.** Informacje przekazywane przez Użytkownika dobrowolnie, niezbędne do reprezentowania Klienta w związku z zawieraniem lub rezygnowaniem w formie dokumentowej z niektórych umów zawartych przez Klienta z Administratorem lub Partnerami, zamawianiem lub rezygnowaniem z dodatkowych opcji usługowych dostępnych na podstawie umów zawartych przez Klienta z Administratorem lub



Partnerami: imię i nazwisko, rodzaj i numer dokumentu tożsamości albo numer PESEL, numer telefonu, adres e-mail oraz opcjonalne informacje takie jak stanowisko, numer telefonu stacjonarnego, numer faxu.

- 3.1.3.** Informacje przekazywane przez Klienta lub Użytkownika dobrowolnie, opcjonalne do korzystania z wybranych dodatkowych funkcjonalności eSerwis mogą być przetwarzane na podstawie dodatkowej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej przez Klienta z Administratorem, w zakresie w niej określonym.
- 3.1.4.** Informacje zbierane automatycznie – Aplikacja Mobilna i Serwis WWW mogą automatycznie zbierać niektóre informacje z urządzenia Użytkownika. W szczególności mogą one obejmować informacje takie jak: adres IP Użytkownika, ogólne dane o typie urządzenia (urządzenie mobile lub komputer), informacja o systemie operacyjnym urządzenia (linux, windows, android, ios), rodzaj przeglądarki, ogólne dane o położeniu geograficznym (lokalizacja na poziomie kraju) oraz inne informacje techniczne. Mogą one również obejmować informacje na temat interakcji urządzenia Użytkownika z eSerwis, w tym na temat otwartych zakładek i klikniętych łącz (linków). Zbieranie tych informacji pozwala nam lepiej zrozumieć, jak Użytkownicy korzystają z eSerwisu, skąd pochodzą oraz jakie treści ich interesują. Informacje te mogą być wykorzystywane do celów analizy wewnętrznej oraz do poprawy jakości i przydatności treści w eSerwisie.
- 3.1.5.** Niektóre z tych informacji mogą być zbierane przy użyciu plików cookies i podobnych technologii śledzenia, opisanych dalej w części 5 „Pliki cookies oraz podobne technologie”
- 3.2.** Podanie danych koniecznych dla związania umową, jej realizacji, rozliczeń oraz wykonania obowiązków prawnych jest niezbędne. W pozostałym zakresie podanie danych jest dobrowolne.
- 3.3.** Poniżej zostały opisane szczegółowe zasady oraz cele przetwarzania Danych osobowych gromadzonych podczas korzystania z eSerwis.

4. CELE ORAZ PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH

- 4.1.** Dane osobowe wszystkich osób korzystających z eSerwis (w tym adres IP lub inne identyfikatory oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików cookies lub innych podobnych technologii) przetwarzane są przez Administratora:
 - 4.1.1.** w celu udostępniania Internetowego Systemu Obsługi eSerwis i w zakresie udostępniania Użytkownikom w eSerwisie możliwości zawierania z Administratorem umów o świadczenie usług, innych umów oraz realizacji opcji usługowych oferowanych na podstawie tych umów – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - 4.1.2.** w celach analitycznych i statystycznych – wówczas podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na prowadzeniu analiz aktywności Użytkowników, a także ich preferencji w celu poprawy stosowanych funkcjonalności i świadczonych usług;



- 4.1.3. W celach informowania Użytkowników o dostępnych w eSerwisie usługach Administratora i Partnerów oraz o zmianach w eSerwisie, prowadzenie w stosunku do Użytkowników marketingu bezpośredniego – podstawą prawną przetwarzania danych osobowych stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na prowadzeniu działań marketingu bezpośredniego lub zgoda Użytkownika (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
- 4.1.4. w celu zapewnienia bezpieczeństwa, wykrywania i zapobiegania nadużyciom oraz ewentualnego ustalenia i dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na ochronie jego praw;
- 4.1.5. realizacji obowiązków prawnych, w tym np. o wystawiania i przechowywania faktur, rozpatrywania reklamacji (art. 6 ust. 1 c RODO);
- 4.1.6. w celu udzielenia odpowiedzi na Państwa pytania, wnioski, skargi (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
- 4.2. Aktywność Użytkownika w eSerwisie, w tym jego Dane osobowe, są rejestrowane w logach systemowych (specjalnym programie komputerowym służącym do przechowywania chronologicznego zapisu zawierającego informację o zdarzeniach i działaniach dotyczących systemu informatycznego służącego do świadczenia usług przez Administratora). Zebrane w logach informacje przetwarzane są przede wszystkim w celach związanych z udostępnianiem Internetowego Systemu Obsługi eSerwis. Administrator przetwarza je również w celach technicznych, administracyjnych, na potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa systemu informatycznego oraz zarządzania tym systemem, a także w celach analitycznych i statystycznych – w tym zakresie podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

5. PLIKI COOKIES I TECHNOLOGIE ŚLEDZĄCE

- 5.1. Pliki cookies to małe pliki tekstowe instalowane na urządzeniu Użytkownika korzystającego z eSerwis. Cookies zbierają informacje ułatwiające korzystanie z Serwisu WWW – np. poprzez zapamiętywanie odwiedzin Użytkownika w eSerwis i dokonywanych przez niego czynności.
- 5.2. Administrator wykorzystuje następujące rodzaje plików cookies:
 - 5.2.1. Cookies niezbędne, umożliwiające korzystanie z funkcjonalności dostępnych w ramach eSerwisu, np. uwierzytelniające pliki cookie wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania, techniczne pliki cookies umożliwiające właściwe wyświetlenie i funkcjonowanie zawartości, a także pliki niezbędne dla zapobiegania oszustwom oraz zapewnienia bezpieczeństwa eSerwisu; Wyłączenie tych plików cookies może utrudnić lub uniemożliwić korzystanie z eSerwisu. (Opt-out)

Wykorzystujemy te pliki cookies w celu zapewnienia właściwego funkcjonowania eSerwisu, w tym do identyfikacji, zachowania informacji o przebiegu procesu zamawiania usług (zawartość koszyka) oraz składanych oświadczeniach, a także w celu zapobiegania oszustwom internetowym i zapewnienia bezpieczeństwa Użytkowników oraz eSerwisu. Zablokowanie tych ciasteczek w przeglądarce może skutkować nieprawidłowym działaniem eSerwisu. Ponadto służą do anonimowej oceny zachowań Użytkowników, która jest przez nas wykorzystywana do ciągłego rozwoju eSerwisu.



Przez kogo tworzony	Cel	Okres przechowywania	Państwo
Genesys	Czat na stronie, cobrowse	Trwałe/ maksymalny	Stany Zjednoczone
youtube-embedded-player	Osadzanie YouTube na stronie	2 lata	Stany Zjednoczone
Google	Bezpieczeństwo zabezpieczenie przed spamem i nadużyciami	Trwałe/ maksymalny	Irlandia/Stany Zjednoczone
T-Mobile	Cookies służące do poprawnego funkcjonowania Serwisu	1 rok	Polska
F5	Cookie służące do identyfikacji Użytkownika w ramach load balancera - przekierowania Użytkownika do odpowiedniego serwera	Sesja	Stany Zjednoczone
Dynatrace	Cookies służące do poprawnego funkcjonowania Serwisu	Trwałe/ maksymalny	Stany Zjednoczone
Exponea Bloomreach	Wprowadzanie funkcjonalnych zmian w Serwisie	3 lata	Słowacja/ Stany Zjednoczone

5.2.2. Cookies analityczne, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych Serwisu. (Opt-in) Te pliki cookie pomagają nam lepiej zrozumieć zachowanie Użytkowników. Analityczne pliki cookie umożliwiają zbieranie informacji o Użytkowaniu i opcjach identyfikacji przez własnych lub zewnętrznych dostawców w tak zwanych pseudonimowych profilach użytkownika. Na przykład używamy analitycznych plików cookie do określenia liczby poszczególnych odwiedzających witrynę lub usługę lub do zbierania innych statystyk dotyczących działania naszych produktów, a także do analizowania zachowań Użytkowników na podstawie anonimowych i pseudonimowych informacji. Poza zastosowaniami w analizach biznesowych, analityczne pliki cookies pozwalają nam zrozumieć w jaki sposób korzystasz z naszej witryny, wskazać strony wymagające poprawy lub te, które spełniają swoją funkcję i cieszą się dużą popularnością. Na podstawie tych informacji nie tworzymy wniosków o konkretnej osobie fizycznej, lecz wyłącznie dokonujemy anonimowej oceny zachowania Użytkownika. Podstawą prawną tych plików cookies jest art. 6 ust. 1 lit a) RODO. W każdej chwili możesz ponownie przywołać ustawienia plików cookies, aby zarządzać swoimi preferencjami.

Przez kogo tworzony	Cel	Okres przechowywania	Państwo
---------------------	-----	----------------------	---------



Google	Analityka - śledzenie i raportowanie ruchu w eSerwisie	2 lata	Irlandia/Stany Zjednoczone
Google	Testowanie różnych wariantów zawartości strony w celu poprawy doświadczenia Użytkownika oraz wydajności strony	2 lata	Irlandia/Stany Zjednoczone
Hotjar	Analityka (w szczególności nagrywanie i analiza sesji Użytkowników)	1 rok	Irlandia
Medallia	System zarządzania doświadczeniem Użytkowników (np. ankiety NPS)	trwały	Niemcy/ Stany Zjednoczone

5.2.3. Cookies personalizacyjne. Analizując zachowanie Użytkownika w eSerwisie jesteśmy w stanie wyświetlać spersonalizowane odpowiedzi, dokonywać zmian w obrębie funkcjonalności i personalizacji Serwisu. (Opt-in).

Przez kogo tworzony	Cel	Okres przechowywania	Państwo
Exponea Bloomreach	Wprowadzanie funkcjonalnych zmian w Serwisie oraz (w zależności od wyrażonych zgód) personalizacja analityka marketing (w szczególności kampanie SMS i e-mailowe)	3 lata	Słowacja/ Stany Zjednoczone

6. ZARZĄDZANIE USTAWIENIAMI COOKIES

- 6.1.** Wykorzystanie plików cookies w celu zbierania za ich pośrednictwem danych, w tym uzyskania dostępu do danych zapisanych na urządzeniu Użytkownika, wymaga uzyskania zgody Użytkownika. Zgoda ta może być w każdym momencie wycofana.
- 6.2.** Zezwolenie nie jest wymagane jedynie w przypadku plików cookies, których stosowanie jest niezbędne do świadczenia usługi komunikacji elektronicznej (transmisja danych w celu wyświetlenia treści).
- 6.3.** Wycofanie zgody na wykorzystanie plików cookies możliwe jest za pośrednictwem ustawień przeglądarki. Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć pod poniższymi linkami:

Mozilla Firefox:

<http://support.mozilla.org/pl/kb/ciasteczka>

Google Chrome:



<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=pl>

Opera:

<https://help.opera.com/pl/latest/web-preferences/#cookies>

Safari:

<https://support.apple.com/pl-pl/guide/safari/sfri11471/mac>

- 6.4.** Użytkownik może w każdej chwili zweryfikować status swoich aktualnych ustawień prywatności dla wykorzystywanej przeglądarki przy wykorzystaniu narzędzi dostępnych pod poniższymi linkami:

<http://www.youronlinechoices.com/pl/twojewybory>

<http://optout.aboutads.info/?c=2&lang=EN>

7. OKRES PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

- 7.1.** Okres przetwarzania danych przez Administratora zależy od rodzaju świadczonej usługi i celu przetwarzania. Co do zasady dane przetwarzane są przez okres korzystania z Internetowego Systemu Obsługi eSerwis lub do czasu wycofania wyrażonej zgody lub zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych w przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora. Okres przetwarzania danych może także wynikać wprost z przepisów prawa w przypadku, gdy dane są przetwarzane dla realizacji obowiązków publicznoprawnych ciążyących na Administratorze, wynikających przede wszystkim z przepisów podatkowych oraz obarczających Administratora jako przedsiębiorcy komunikacji elektronicznej.
- 7.2.** Okres przetwarzania danych może być przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia i dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed nimi, a po tym czasie jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania dane są nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.

8. UPRAWNIENIA UŻYTKOWNIKA

- 8.1.** Użytkownikowi przysługuje prawo: dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną Danych osobowych (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
- 8.2.** Użytkownik ma prawo zgłoszenia sprzeciwu względem przetwarzania danych dla celów marketingowych, jeśli przetwarzanie odbywa się w związku z prawnie uzasadnionym interesem Administratora, a także – z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Użytkownika – w innych przypadkach, gdy podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (np. w związku z realizacją celów analitycznych i statystycznych).



- 8.3.** Użytkownik ma prawo wycofywać każdą z wyrażonych zgód w dowolnym momencie. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
- 8.4.** Żądanie dotyczące realizacji praw Użytkownika można zgłosić drogą elektroniczną na adres e-mail: iod@t-mobile.pl lub pisemnie na adres: T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa.
- 8.5.** Jeżeli Administrator nie będzie w stanie zidentyfikować osoby składającej wniosek na podstawie dokonanego zgłoszenia, zwróci się do wnioskodawcy o dodatkowe informacje. Podanie takich danych nie jest obowiązkowe, jednak brak ich podania będzie skutkować odmową realizacji żądania.
- 8.6.** Odpowiedź na zgłoszenie powinna zostać udzielona w ciągu miesiąca od jego otrzymania. W razie konieczności przedłużenia tego terminu Administrator informuje wnioskodawcę o przyczynach tego działania.
- 8.7.** W przypadku, w którym żądanie zostało skierowane do Administratora elektronicznie, odpowiedzi udziela się w tej samej formie, chyba że wnioskodawca zażądał udzielenia odpowiedzi w innej formie. W innych przypadkach odpowiedzi udziela się pisemnie. W przypadku, gdy termin realizacji żądania uniemożliwia udzielenie odpowiedzi drogą pisemną, a zakres danych wnioskodawcy przetwarzanych przez Administratora umożliwia kontakt drogą elektroniczną, odpowiedzi należy udzielić drogą elektroniczną.

9. UDOSTĘPNIENIE DANYCH OSOBOWYCH

W związku z udostępnianiem Internetowego Systemu Obsługi eSerwis, Dane osobowe mogą być przetwarzane przez zewnętrzne podmioty, działające jako podmioty przetwarzające w rozumieniu art. 28 RODO na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych. Mogą to być, w szczególności podwykonawcy działający na nasze zlecenie, tj. audytorzy, firmy dostarczające narzędzia i usługi umożliwiające prowadzenie analiz i statystyk, dostawcy systemów informatycznych i usług IT, dostawcy usług chmurowych, ubezpieczyciele, podmioty realizujące wsparcie techniczne, organizacyjne i doradcze, utrzymujące infrastrukturę telekomunikacyjną, podmioty świadczące usługi archiwizacji, spółki z Grupy Deutsche Telekom, inni przedsiębiorcy komunikacji elektronicznej, biura informacji gospodarczej i biura informacji kredytowej, nabywcy wierzycielności, kancelarie prawne, inne podmioty odpowiedzialne za obsługę eSerwisu, a także banki i operatorzy/pośrednicy płatności, podmioty świadczące usługi księgowe, agencje marketingowe (w zakresie usług marketingowych).

- 9.1.** Administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących Użytkownika właściwym organom lub urzędom państwowym (np. Prokuratura, Polica, Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Urzędu Skarbowego), bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, opierając się na odpowiedniej podstawie prawnej oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

10. PRZEKAZYWANIE DANYCH POZA EOG

- 10.1.** Administrator przekazuje Dane osobowe poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG) tylko wtedy, gdy jest to konieczne i z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony, przede wszystkim poprzez:



- 10.1.1. współpracę z podmiotami przetwarzającymi Dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej dotycząca stwierdzenia zapewnienia odpowiedniego stopnia ochrony Danych osobowych;
- 10.1.2. stosowanie standardowych klauzul umownych wydanych przez Komisję Europejską;
- 10.1.3. stosowanie wiążących reguł korporacyjnych, zatwierdzonych przez właściwy organ nadzorczy.
- 10.2. Administrator zawsze informuje o zamiarze przekazania Danych osobowych poza EOG na etapie ich zbierania.
- 10.3. Więcej o wdrożonych przez nas środkach bezpieczeństwa można dowiedzieć się kontaktując się z nami za pośrednictwem danych wskazanych w punkcie „DANE KONTAKTOWE”.

11. BEZPIECZEŃSTWO DANYCH OSOBOWYCH

- 11.1. Administrator na bieżąco prowadzi analizę ryzyka w celu zapewnienia, że Dane osobowe przetwarzane są przez niego w sposób bezpieczny – zapewniający przede wszystkim, że dostęp do danych mają jedynie osoby upoważnione i jedynie w zakresie, w jakim jest to niezbędne ze względu na wykonywane przez nie zadania. Administrator dba o to, by wszystkie operacje na Danych osobowych były rejestrowane i dokonywane jedynie przez uprawnionych pracowników i współpracowników.
- 11.2. Administrator podejmuje wszelkie niezbędne działania, by także jego podwykonawcy i inne podmioty współpracujące dawały gwarancję stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w każdym przypadku, gdy przetwarzają Dane osobowe na zlecenie Administratora.

12. DANE KONTAKTOWE

- 12.1. Kontakt z Administratorem jest możliwy poprzez adres e-mail keyaccount@t-mobile.pl albo biznes@t-mobile.pl.
- 12.2. W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych, Administrator umożliwia kontakt z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem: iod@t-mobile.pl lub na adres pocztowy: T-Mobile Polska S.A. ul. Marynarska 12 02-674 Warszawa z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.

13. ZMIANY POLITYKI PRYWATNOŚCI

- 13.1. Polityka jest na bieżąco weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana. Aktualna wersja Polityki została przyjęta i obowiązuje od 05 marca 2025 r.