

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „OCHRONA W SIECI”

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 1.1 Niniejszy regulamin (dalej „Regulamin”) określa zasady i zakres działania usługi Ochrona w Sieci (dalej: „Usługa”) świadczonej przez T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, zarejestrowanej w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w XIII Wydziale Gospodarczym Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym KRS 0000391193, NIP 526-10-40-567, REGON 011417295, o kapitale zakładowym w wysokości 711 210 000 PLN wpłaconym w całości (zwaną dalej „Operatorem” albo „T-Mobile”).
- 1.2 Usługa jest przeznaczona dla przedsiębiorców w rozumieniu odpowiednich przepisów prawa, którzy są już stroną lub zwiążą się z Operatorem umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych na taryfach Magenta Biznes (w tym Magenta Biznes Internet) oraz Jump Profirma . Warunkiem aktywacji Usługi jest posiadanie aktywnego Numeru MSISDN (Numeru Telefonu) w Sieci Operatora. Warunkiem dostępności Usługi w ramach ofert promocyjnych Operatora określają regulaminy tych ofert lub promocji.

§2 DEFINICJE

- 2.1 **Abonent** – podmiot korzystający z Usługi.
- 2.2 **Centrum Danych (CD)** – zarządzany przez T-Mobile budynek lub jego część, w którym uruchamiany jest System wykorzystywany do świadczenia Usługi Ochrona w Sieci. Centrum Danych wyposażone jest w rozwiązania techniczne i infrastrukturę umożliwiającą działanie Systemu we właściwych warunkach.
- 2.3 **Czas Usunięcia Kwalifikowanej Awarii (CUKA)** – czas, w którym T-Mobile zobowiązuje się do usunięcia Kwalifikowanej Awarii zgodnie z § 7 Regulaminu.
- 2.4 **Cykl Rozliczeniowy** - miesięczny okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec T-Mobile z tytułu świadczenia Usługi, tożsamy z okresem rozliczeniowym określonym według postanowień Umowy.
- 2.5 **Godzina Robocza** – godzina zegarowa, w Dni Robocze w godz. 9.00 – 17.00, w ramach której T-Mobile będzie świadczył Usługi na rzecz Abonenta lub realizował czynności związane z usuwaniem Kwalifikowanej Awarii.
- 2.6 **Kwalifikowana Awaria** – brak dostępności Systemu lub jego kluczowych funkcji, za który T-Mobile ponosi odpowiedzialność. T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za awarię będącą następstwem łącznie lub rozdzielnie:
- zawieszenia Usługi uzgodnionego między Stronami lub dozwolonego w ramach Regulaminu;
 - naruszenia Umowy, postanowień Regulaminu przez Abonenta;
 - Siły Wyższej;
 - awarii poza Siecią T-Mobile (Urządzenia Operatora uznaje się za część Sieci T-Mobile);
 - awarii w infrastrukturze Abonenta (Urządzenia Abonenta, sieć LAN/WAN);
 - awarii spowodowanej przez Abonenta;
 - nieautoryzowanej Zmiany Konfiguracji Urządzenia T-Mobile wykonanej przez Abonenta;
 - brakiem możliwości wykorzystania zgodnie z przeznaczeniem portów internetowych lub innych połączeń do Sieci T-Mobile Polska;
 - brakiem zasilania w energię elektryczną w Urządzeniach;
 - nieprawidłowymi parametrami zasilania w energię elektryczną Urządzeń;
 - awarii usługi telekomunikacyjnej w ramach, której T-Mobile udostępni Abonentowi karty SIM, do których przypisane są Numery MSISDN (w takim przypadku Abonent zgłasza awarię usługi telekomunikacyjnej w ramach Umowy o świadczenie tej usługi telekomunikacyjnej).
- 2.7 **Numer MSISDN** – numer telefonu Abonenta w Sieci T-Mobile przypisany do karty SIM (lub innej karty, w tym karty USIM lub karty eSIM) znajdującej się w Urządzeniu Abonenta lub Urządzeniu T-Mobile. Karta SIM jest własnością T-Mobile i wydawana jest Abonentowi przez T-Mobile na podstawie Umowy.
- 2.8 **Miesięczna Dostępności Usługi (MDU)** – miara dostępności Usługi w Cyklu Rozliczeniowym, wyrażana procentowo, jako ((Łączna liczba godzin w Cyklu Rozliczeniowym – Łączna liczba godzin niedostępności w Cyklu Rozliczeniowym

spowodowanych Kwalifikowaną Awarią) / Łączna liczba godzin w Cyklu Rozliczeniowym)) x 100%. Powyższe wartości czasu oblicza się w pełnych minutach, a dostępność Usługi wyraża się procentowo, w zaokrągleniu do dwóch miejsc dziesiętnych po przecinku.

- 2.9 **Raport** – zdefiniowane zestawienie danych dotyczących działania Usługi zebrane na podstawie Zdarzeń i Alarmów.
- 2.10 **System** – infrastruktura T-Mobile wraz z niezbędnym oprogramowaniem i urządzeniami, niezbędna do świadczenia Usługi Ochrony w Sieci.
- 2.11 **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta/wykonywana w ramach taryfy Magenta Biznes (w tym taryfy Magenta Biznes Internet) lub taryfy Jump Profirma.
- 2.12 **Urządzenia Abonenta** - urządzenia niezbędne do korzystania z Usługi, stanowiące własność Abonenta i zarządzane przez Abonenta, dopuszczone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa do używania w sieciach telekomunikacyjnych.
- 2.13 **Urządzenia Operatora** – urządzenia dostarczane Abonentowi przez Operatora, stanowiące własność Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi.
- 2.14 **Urządzenia** – Urządzenia Abonenta lub Urządzenia Operatora.
- 2.15 **Usługa** – Usługa Ochrona w Sieci świadczona przez T-Mobile Abonentowi w oparciu o Regulamin opisana w pkt 3.1.
- 2.16 **Zagrożenie** – wszelkie potencjalne mechanizmy, zdarzenia losowe lub celowe działania, które mogą doprowadzić do wykorzystania podatności systemu Urządzeń i w rezultacie w sposób intencjonalny lub przypadkowy doprowadzić do straty materialnej lub wizerunkowej Abonenta.
- 2.17 **Zdarzenie** – istotna z punktu widzenia bezpieczeństwa IT akcja lub wynik akcji reprezentowany w postaci wpisu w raporcie.

§3 OPIS USŁUGI

- 3.1 **Usługa Ochrona w Sieci** polega na ciągłym monitorowaniu przez System ruchu sieciowego wysyłanego i odbieranego przez Urządzenia Abonenta lub Urządzenia Operatora do lub z Internetu poprzez sieć Operatora w celu wykrycia i zablokowania Zagrożeń.
- 3.2 Operator świadczy Usługę przy wykorzystaniu Systemu, w ramach którego działają m.in. wyspecjalizowane zapory sieciowe typu NGFW (ang. *Next Generation Firewall*), których głównym celem jest wykrywanie i blokowanie ruchu sieciowego stanowiącego Zagrożenie m.in. na podstawie baz zagrożeń IoC (ang. *Indicator of Compromise*) dostarczanych przez producenta stosowanych urządzeń NGFW jak i zestawu reguł przygotowanych i utrzymywanych przez ekspertów ds. bezpieczeństwa T-Mobile.
- 3.3 System analizuje ruch sieciowy Abonenta do i z sieci Internet w czasie rzeczywistym, a w momencie wykrycia Zagrożenia połączenie jest automatycznie blokowane oraz generowany jest odpowiedni Alarm w Systemie.
- 3.4 Operator świadcząc Usługę na rzecz Abonenta przy pomocy Systemu, nie ma dostępu do danych Abonenta, które są przesyłane w strumieniach zaszyfrowanych pomiędzy Urządzeniem Abonenta lub Urządzeniem Operatora, a urządzeniami docelowymi przy wykorzystaniu powszechnie używanych protokołów takich jak np. SSL/TLS czy IPSec.
- 3.5 System w momencie wykrycia i zablokowania Zagrożenia informuje także o tym fakcie Abonenta poprzez wyświetlenie w przeglądarce internetowej Urządzenia Abonenta lub Urządzenia Operatora odpowiedniego ostrzeżenia. Ze względu na różne wersje i konfiguracje przeglądarek internetowych uruchomionych na Urządzeniach Abonentów lub Urządzeniach Operatora, różne typy Zagrożeń występujących w cyberprzestrzeni oraz różne mechanizmy Systemu, które te Zagrożenia wykrywają funkcjonalność wyświetlania ostrzeżeń nie będzie dostępna we wszystkich przypadkach.
- 3.6 Wszystkie Alarmy wygenerowane przez System na podstawie zidentyfikowanych Zagrożeń są udostępniane Abonentowi w postaci Raportu dostępnego w serwisie <https://nowymoj.t-mobile.pl/>
- 3.7 Operator w ramach świadczenia Usługi nie wymaga od Abonenta instalowania dodatkowych aplikacji na Urządzeniach Abonenta lub Urządzeniach Operatora w związku z czym Usługa nie obciąża dodatkowo zasobów Urządzeń Abonenta lub Urządzeń Operatora takich jak procesor, pamięć operacyjna czy bateria.
- 3.8 T-Mobile aktywuje i konfiguruje Usługę na każdym pojedynczym Numerze MSISDN Abonenta
- 3.9 Zakres i opis usługi określa Tabela nr 1.

3.10 Usługa może być aktywowana wyłącznie na jednym Numerze MSISDN. Usługa może być aktywowana na każdym pojedynczym Numerze MSISDN Abonenta.

Tabela nr 1. Zakres Usługi oraz opis funkcjonalności:

NAZWA	OPIS
Reguły Dedykowane	Reguły Dedykowane są tworzone i utrzymywane na bieżąco przez ekspertów ds. bezpieczeństwa T-Mobile pracujących w obrębie zespołów CERT (ang. <i>Computer Emergency Response Team</i>) oraz SOC (ang. <i>Security Operations Center</i>). Reguły Dedykowane wykorzystują bazę IoC (ang. <i>Indicators of Compromise</i>) m.in. adresy IP, nazwy domen, adresy URL, wzorce komunikacji sieciowej, skróty plików, która jest wynikiem codziennej pracy analityków CERT i SOC wykonujących określone działania w obrębie procesu CTI (ang. <i>Cyber Threat Intelligence</i>) dotyczącego pozyskiwania oraz przetwarzania informacji dotyczących Zagrożeń w cyberprzestrzeni.
Filtrowanie IP	Funkcja Systemu zapewniająca blokowanie dostępu do określonych zasobów w sieci Internet stanowiących Zagrożenie poprzez blokowanie wybranych połączeń gdzie docelowy adres IP należy do kategorii: Malicious Websites, Phishing, Spam URLs, Botnet C&C.
Blokowanie ruchu botnet C&C	Funkcja Systemu zapewniająca wykrywanie i blokowanie prób nawiązania niebezpiecznych połączeń do urządzeń określanych jako C&C (ang. <i>Command & Control</i>) stosowanych przez cyberprzestępców do zarządzania sieciami botnet.
Filtrowanie DNS	Funkcja Systemu zapewniająca blokowanie dostępu do określonych zasobów w sieci Internet stanowiących Zagrożenie poprzez blokowanie wybranych zapytań DNS. W obrębie funkcji Filtrowanie DNS System automatycznie wykrywa i blokuje zagrożenia z kategorii: Malicious Websites, Phishing, Spam URLs, Botnet C&C.
Filtrowanie URL	Funkcja Systemu zapewniająca blokowanie dostępu do określonych stron WWW stanowiących Zagrożenie poprzez blokowanie żądań HTTP. W obrębie funkcji Filtrowanie URL System automatycznie wykrywa i blokuje zagrożenia z kategorii: Malicious Websites, Phishing, Spam URLs, Botnet C&C. W przypadku włączonego mechanizmu DoH (ang. <i>DNS over HTTPS</i>) na Urządzeniu Abonenta lub Urządzeniu Operatora, które zapewnia szyfrowanie zapytań DNS to Filtrowanie URL może wykryć i zablokować Zagrożenie poprzez analizę danych zawartych w polu SNI (ang. <i>Server Name Indication</i>), które znajduje się w wiadomości typu <i>Client Hello</i> podczas nawiązywania połączenia szyfrowanego z zastosowaniem protokołu TLS (ang. <i>Transport Layer Security</i>). Opisane rozwiązanie nie ma dostępu do przesyłanych danych Abonenta, które są zaszyfrowane , ponieważ działa tylko w początkowej fazie nawiązywania połączenia szyfrowanego pomiędzy Urządzeniem Abonenta lub Urządzeniem Operatora a serwerem docelowym.
Anty-wirus	Funkcja dostępna w ramach Systemu, której głównym celem jest wykrycie i zablokowanie złośliwego oprogramowania (ang. <i>malware</i>) przesyłanego na urządzenia mobilne oraz stacjonarne poprzez protokół HTTP (ang. <i>Hypertext Transfer Protocol</i>).
Anty-malware	Funkcja dostępna w ramach Systemu, której głównym celem jest analiza przesyłanych plików w środowisku wirtualnym (tzw. <i>Sandbox</i>) pod kątem występowania złośliwego oprogramowania.
Wykrywanie intruzów i ataków sieciowych	Funkcja Systemu wykorzystująca moduł IPS (ang. <i>Intrusion Prevention System</i>) zapewniająca blokowanie potencjalnych Zagrożeń sieciowych na poziomie KRYTYCZNY lub WYSOKI wykrytych w ruchu nieszyfrowanym.
Raport	Zestawienie danych dotyczących Usługi zebrane na podstawie Zdarzeń i Alarmów dostępnych w Systemie. Abonent może samodzielnie wygenerować Raport poprzez aplikacje WEB dostępną pod adresem https://nowymoj.t-mobile.pl oraz za pomocą aplikacji Mój T-Mobile.

§4 WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 4.1 T-Mobile aktywuje Usługę w terminie maksymalnie do 48 Godzin Roboczych.
- 4.2 T-Mobile monitoruje wyłącznie ruch sieciowy pomiędzy Siecią T-Mobile Polska, a Urządzeniem, wyposażonym w kartę SIM o Numerze MSISDN. Urządzenia Abonenta o numerach MSISDN pochodzących z sieci innego operatora telekomunikacyjnego nie są objęte Usługą.
- 4.3 W ramach świadczenia Usługi T-Mobile nie zapewnia monitorowania Urządzeń, a także nie analizuje Zdarzeń w tych urządzeniach.
- 4.4 Aktywacja Usługi zostanie potwierdzona SMS-em przesłanym przez Operatora na chroniony MSISDN.
- 4.5 W celu prawidłowego funkcjonowania Usługi Klient zobowiązany jest do korzystania z domyślnych ustawień sieci Operatora

- 4.6 Abonent ma możliwość aktywacji Usługi na czas trwania Umowy w związku, z którą jest włączona. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy T-Mobile niezwłocznie wyłączy Usługę.
- 4.7 Abonent może zlecić dezaktywację Usługi w dowolnym momencie każdego Cyklu Rozliczeniowego.
- 4.8 Aktywację Usługi można zlecić w Punkcie Sprzedaży, albo w Biurze Obsługi Abonenta.
- 4.9 Dezaktywację Usługi można zlecić w Punkcie Sprzedaży, w Biurze Obsługi Abonenta, w Aplikacji Mój T-Mobile, w Internetowym Serwisie Obsługi Klienta.

§5 OPLĄTY

- 5.1 Opłata za korzystanie z Usługi ma charakter miesięcznej opłaty cyklicznej i będzie naliczana przez T-Mobile z góry. Opłata za Usługę wynosi [5] zł netto ([6,15] zł brutto).
- 5.2 Usługa jest rozliczana proporcjonalnie do liczny dni, w których w danym Cyklu Rozliczeniowym była włączona.
- 5.3 Operator pobiera również opłaty za transmisję danych zgodnie z taryfą, z jakiej korzysta Abonent.

§6 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA I ABONENTA

- 6.1 T-Mobile świadczy Usługę z należytą starannością oraz zgodnie z posiadaną wiedzą i możliwościami technicznymi.
- 6.2 Abonent przyjmuje do wiadomości, że Internet stanowi potencjalne źródło zagrożeń, w szczególności w zakresie wirusów oraz działalności hackerskiej, a Usługa nie gwarantuje pełnej ochrony przed takimi zagrożeniami.
- 6.3 Abonent przyjmuje do wiadomości, że aktywna i poprawnie funkcjonująca usługa może mieć wpływ na transfer danych obniżając prędkość przesyłania danych na urządzeniu Abonenta.
- 6.4 Warunkiem prawidłowego działania Usługi jest aktywna i poprawnie skonfigurowana w Urzędzeniu usługa transmisji danych udostępniona przez Operatora.
- 6.5 T-Mobile nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych Abonenta, awarię sprzętu, systemów informatycznych lub też inne okoliczności niezależne od T-Mobile.
- 6.6 T-Mobile zastrzega sobie prawo do aktualizacji, naprawy błędów w Usłudze w każdym czasie, bez powiadomienia o tym Abonenta w związku z czym może dojść do krótkotrwałych i chwilowych przerw w dostępie do Usługi.
- 6.7 Operator zastrzega sobie prawo do modyfikacji i zmian w Usłudze polegających na:
 - 6.7.1 jej rozszerzeniu o dodatkowe elementy, funkcje i usługi dostępne dla Abonenta,
 - 6.7.2 zmianie w sposobie jej działania, wykraczającej ponad standardowe aktualizacje i modyfikacje, w celu ulepszenia lub dostosowania Usługi do zmieniających się warunków technologicznych.
- 6.8 T-Mobile będzie informował Abonenta o zakresie wyżej wskazanych zmian i planowanej dacie ich wprowadzenia z wyprzedzeniem co najmniej 5 dni, w formie komunikatu SMS.
- 6.9 Wszelkie prawa własności intelektualnej oprogramowania, na podstawie którego dostarczana jest Usługa, są własnością T-Mobile Polska S.A z siedzibą w Warszawie. Na mocy postanowień niniejszego Regulaminu, Abonentowi przysługuje uprawnienie do korzystania z Usługi wyłącznie w zakresie określonym niniejszym Regulaminem. Nieuprawnione korzystanie z Usługi może stanowić naruszenie postanowień Regulaminu.
- 6.10 Abonent oświadcza, że jest uprawniony do przekazywania T-Mobile do przetwarzania na potrzeby realizacji Usługi, niezbędnych danych gromadzonych w toku świadczenia usługi, w tym numeru MSISDN związanego z urządzeniem, które ma podlegać filtrowaniu, w celu zarówno aktywacji/dezaktywacji Usługi, jak również ewentualnej wysyłki do Użytkownika komunikatów w postaci pop-up w przeglądarce internetowej (landing page), danych identyfikacyjnych stron internetowych przeglądanych za pomocą urządzenia w celu filtrowania potencjalnych zagrożeń oraz, że powyższe działania nie naruszają żadnych przepisów prawa oraz nie naruszają jakichkolwiek dóbr osobistych osób trzecich, i zobowiązuje się, w przypadku ewentualnych roszczeń osób trzecich, do zwolnienia T-Mobile z wszelkiej odpowiedzialności.
- 6.11 Korzystając z Usługi, Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, tj. w celu filtrowaniu potencjalnie niebezpiecznych stron internetowych, na których może znajdować się zagrożenie w postaci wirusa lub złośliwego oprogramowania, które pobrane na urządzenie mogą wyrządzić szkody.

§7 MINIMALNY POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUGI.

- 7.1 T-Mobile zapewnia Miesięczną Dostępność Usługi (MDU) w zakresie określonym w Tabeli nr 2.

Tabela nr 2. Miesięczna Dostępność Usługi (MDU)

Gwarantowany parametr	SLA
Miesięczna Dostępność Usługi	99,00%

- 7.2 T-Mobile zapewnia Czas Usunięcia Kwalifikowanej Awarii (CUKA) w zakresie określonym w Tabeli nr 3.

Tabela nr 3. Czas Usunięcia Kwalifikowanej Awarii (CUKA)

Gwarantowany parametr	SLA
Czas Usunięcia Kwalifikowanej Awarii	16 Godzin Roboczych

- 7.3 T-Mobile obsługuje zgłoszenia Kwalifikowane Awarie przez całą dobę przez wszystkie dni tygodnia przez cały rok.

§8 OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 8.1 W związku ze świadczeniem Usługi T-Mobile będzie przetwarzać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. T-Mobile będzie przetwarzać informacje o domenach, stronach internetowych, aplikacjach, które zostały uznane za złośliwe, ID sesji, godzinie wystąpienia zdarzenia, adresie źródłowym i szczegółach Zagrożenia.
- 8.2 Więcej szczegółów dotyczących zasad przetwarzania danych znajdziesz w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez T-Mobile.
- 8.3 Abonent lub osoba wskazana do kontaktu lub reprezentująca stronę umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zobowiązana jest do poinformowania T-Mobile, że wykonywanie Usługi powoduje konieczność przetwarzania danych osobowych przez T-Mobile, w imieniu i na rzecz strony umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W przypadku, gdy dojdzie do powierzenia przetwarzania danych osobowych Strony uzgadniają, że w celu określenia zasad dotyczących przetwarzania i ochrony tych danych oraz dostosowania ich do obowiązujących wymagań prawnych, Strony zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§9 TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

- 10.1 Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi. Reklamacja może być złożona w ciągu 12 miesięcy od dnia w którym Usługa była niewykonana lub nienależycie wykonana lub od dnia dostarczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 10.2 Reklamacja może być złożona:
- 10.3 w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży T-Mobile, albo przesyłką pocztową,
- 10.4 ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty w Punkcie Sprzedaży T-Mobile,
- 10.5 w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, wskazanych do tego celu przez T-Mobile na www.t-mobile.pl.
- 10.6 Reklamacja powinna zawierać:
- 10.6.1 imię i nazwisko (nazwę firmy) i adres zgłaszającego reklamację,
- 10.6.2 określenie przedmiotu reklamacji,
- 10.6.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- 10.6.4 numer telefonu Abonenta, do którego doliczana jest opłata za Usługę,
- 10.6.5 podpis reklamującego w przypadku reklamacji wniesionej w formie pisemnej.
- 10.7 T-Mobile dołoży starań aby udzielić odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania,
- 10.8 Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona

§ 10 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 11.1 T-Mobile zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
- 11.2 Zmiany Regulaminu polegające na obniżeniu opłat, dodaniu nowych funkcjonalności Usługi oraz nowych wariantów w Usłudze wchodzi w życie z dniem ogłoszenia poprzez komunikację SMS od T-Mobile. Pozostałe zmiany Regulaminu stają się skuteczne po upływie 30 dni od umieszczenia treści nowego Regulaminu na stronie internetowej T-Mobile.
- 11.3 Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmian Regulaminu, o których mowa powyżej, ma możliwość dezaktywacji Usługi przed wejściem w życie zmian Regulaminu.
- 11.4 W przypadku gdy umowa o świadczenie Usługi jest zawierana na odległość, Abonent będący Przedsiębiorcą Jednoosobowym może odstąpić od tej umowy w ciągu 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny. Za „Przedsiębiorcę Jednoosobowego” uważa się osobę fizyczną, zawierającą umowę o świadczenie Usługi bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, przy czym umowa ta 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.
- 11.5 W celu dotrzymania w/w terminu 14 dni Abonent powinien wysłać oświadczenie o odstąpieniu przed jego upływem. Abonent może to zrobić w formie pisemnej – wysyłając pismo na adres: T-Mobile (T-Mobile Polska S.A., ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa), w formie dokumentowej – przysyłając pocztą elektroniczną na adres boa@t-mobile.pl czytelny skan lub czytelne zdjęcie podpisanego oświadczenia o odstąpieniu albo poprzez inny kanał komunikacji, który T-Mobile może udostępnić w tym celu. Abonent może w tym celu skorzystać z następującego formularza ustawowego:
 „Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)
 - Adresat: T-Mobile Polska S.A. ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa
 - Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)/o umowy dostawy następujących rzeczy(*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(*)/o świadczenie następującej usługi(*)
 - Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
 - Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
 - Adres konsumenta(-ów)
 - Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
 - Data
 (*) Niepotrzebne skreślić.”
 Jednak korzystanie z tych formularzy nie jest obowiązkowe – Abonent może samodzielnie sformułować swoje oświadczenie o odstąpieniu. O zachowaniu terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
- 11.6 W przypadku odstąpienia umowę o świadczenie Usługi uważa się za niezawartą. W przypadku odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi T-Mobile zwraca Abonentowi otrzymane od niego płatności. T-Mobile czyni to niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni, licząc od dnia, w którym został poinformowany o wykonaniu przez Abonenta prawa odstąpienia od umowy. T-Mobile dokona zwrotu płatności w sposób wskazany przez Abonenta w oświadczeniu o odstąpieniu, a w przypadku braku takiego wskazania – przelewem na konto, z którego dokonano płatności, albo przekazem pocztowym na adres korespondencyjny (gdy płatności dokonano gotówką). Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku ze zwrotem tych płatności. W przypadku gdy T-Mobile rozpoczął świadczenie Usługi za zgodą Abonenta przed upływem terminu 14 dni na odstąpienie, T-Mobile ma prawo żądać od Abonenta zapłaty opłat (o ile takie zobowiązany był ponieść) proporcjonalnie do zakresu Usług wykonanych do momentu, w którym oświadczenie Abonenta o odstąpieniu od umowy dotarło do T-Mobile.
- 11.7 Regulamin obowiązuje od dnia 21.09.2023