

**1. Gdzie mogę kupić T-VOUCHER?**

*T-VOUCHER można zakupić w sklepie internetowym należącym do T-OFFICE, działającym pod adresem [www.tozakupy.pl](http://www.tozakupy.pl)*

**2. Kupiłem T-VOUCHER przez Internet, ile mam czasu na zapłacenie za zakup? Co stanie się w sytuacji, gdy przekroczę termin zapłaty?**

*Za zakupiony T-VOUCHER należy zapłacić w ciągu 7 dni roboczych od dnia dokonania zakupu. W przypadku nie odnotowania wpłaty w tym terminie, T-OFFICE skontaktuje się z Tobą telefonicznie, albo za pośrednictwem poczty elektronicznej, w celu wyjaśnienia sytuacji i uzgodnienia dalszego postępowania.*

**3. Skąd będę wiedział, w jaki sposób zapłacić za T-VOUCHER?**

*Po zakupie T-VOUCHER, na podany przez Ciebie adres mailowy, wyślemy wiadomość, która będzie zawierała dane niezbędne do dokonania wpłaty. Informacje o numerze rachunku bankowego dla przedmiotowej płatności, oraz o tytule wpłaty, podane są również w paragrafie 4 Regulaminu Programu T-VOUCHER dostępnego pod adresem [www.t-office.com.pl/aktualnosci/REGULAMIN\\_T-VOUCHER.pdf](http://www.t-office.com.pl/aktualnosci/REGULAMIN_T-VOUCHER.pdf).*

**4. W jaki sposób otrzymam T-VOUCHER i jak długo będę na niego czekał?**

*T-VOUCHER wyślemy Poczta Polską, listem poleconym ekonomicznym z potwierdzeniem odbioru. Całkowity czas oczekiwania na przesyłkę nie powinien przekroczyć sześciu dni roboczych*

*(T-OFFICE nadaje przesyłkę niezwłocznie po zaksięgowaniu Twojej wpłaty za T-VOUCHER, nie później niż w trzecim dniu roboczym od tego faktu; Poczta Polska deklaruje dostarczenie listu do adresata do 3 dni roboczych od nadania).*

*Przesyłkę zaadresujemy zgodnie z Twoim życzeniem: możesz wskazać dowolny adres - swój lub osoby, którą chcesz obdarować.*

*Istnieje także możliwość osobistego odebrania T-VOUCHER w siedzibie T-OFFICE (w godzinach pracy biura, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu).*

**5. Chciałbym zwrócić T-VOUCHER i odzyskać wpłacone pieniądze. Czy jest to możliwe?**

*Tak, jest to możliwe, jednak po spełnieniu określonych warunków.*

*Jeśli kupiłeś T-VOUCHER przez Internet, przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy kupna w terminie 14 dni od dnia, w którym Twoje pieniądze zostały zaksięgowane na rachunku bankowym T-OFFICE. O zamiarze rezygnacji z kupna, poinformuj nas za pomocą druku oświadczenia o odstąpieniu od przedmiotowej umowy (druk ten dołączony jest do przesyłki z T-VOUCHER, dostępny jest również pod adresem*

*[www.t-office.com.pl/aktualnosci/oswiadczenie\\_o\\_odstapieniu\\_od\\_umowy\\_nabycia\\_T-VOUCHER.pdf](http://www.t-office.com.pl/aktualnosci/oswiadczenie_o_odstapieniu_od_umowy_nabycia_T-VOUCHER.pdf) )*

*Druk należy odręcznie wypełnić, podpisać, zeskanować i przesać do nas drogą elektroniczną. Po otrzymaniu Twojego oświadczenia, niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7 dni roboczych, zwrócimy Ci pieniądze.*

**UWAGA!** Odstąpienie od umowy kupna T-VOUCHER nie będzie możliwe, jeśli w okresie od zaksięgowania wpłaty do 14. dnia od tej czynności, dokonałeś rezerwacji usługi.

**6. Otrzymałem zakupiony T-VOUCHER, jednak jego nominal nie odpowiada kwocie, którą za niego zapłaciłem. Jak mam postąpić w takiej sytuacji?**

Skontaktuj się z nami telefonicznie lub mailowo w ciągu 7 dni roboczych od stwierdzenia nieprawidłowości. Niezwłocznie wyjaśnimy sprawę i naprawimy nasz błąd.

Jeśli po otrzymaniu przesyłki stwierdzisz jakiegokolwiek niezgodności lub nieprawidłowości (w odniesieniu do liczby, wartości, czytelności, stanu T-VOUCHER) niezwłocznie skontaktuj się z nami telefonicznie lub mailowo.

**7. Otrzymałem T-VOUCHER i stwierdziłem, że zawartość przesyłki jest zgodna z moim zamówieniem. Co dalej?**

Jeśli zakupiłeś T-VOUCHER dla siebie, z zamiarem jego osobistego wykorzystania, zarejestruj się na stronie [www.tovoucher.pl/register](http://www.tovoucher.pl/register) – utworzysz swoje indywidualne konto i uzyskasz status użytkownika. Następnie, korzystając z panelu użytkownika, aktywuj T-VOUCHER, wybierz interesującą Cię ofertę i prześlij nam mailowo jej numer. Jeśli zamierzasz podarować T-VOUCHER komuś innemu, przeczytaj punkty 9 i 10.

**8. Kupiłem T-VOUCHER z myślą o podarowaniu go innej osobie, czy muszę poinformować o tym T-OFFICE i podać dane tej osoby?**

Nie, nie informujesz T-OFFICE o zakupie T-VOUCHER dla osoby trzeciej, ani nie podajesz nam jej danych.

**9. Co powinienem zrobić, aby obdarowana osoba mogła bez przeszkód skorzystać z T-VOUCHER?**

Podaj jej adres naszego serwisu, tj. [www.tovoucher.pl](http://www.tovoucher.pl), przekaz ogólnie informacje o T-VOUCHER, poinformuj o potrzebie zapoznania się z Regulaminem Programu T-VOUCHER. Uprzedź, że realizacja T-VOUCHER wiąże się z koniecznością rejestracji użytkownika i aktywacji T-VOUCHER.

**10. Jak dokonać rejestracji?**

W celu zarejestrowania się jako użytkownik, musisz wejść na stronę [www.tovoucher.pl](http://www.tovoucher.pl) i kliknąć aktywny napis REJESTRACJA. Następnie wymyślasz i wpisujesz nazwę swojego konta, podajesz adres e-mail oraz hasło, którym będziesz posługiwać się przy logowaniu. Po wypełnieniu wszystkich pól, klikasz przycisk ZAREJESTRUJ.

**11. Jak dokonać aktywacji T-VOUCHER?**

Aktywacji T-VOUCHER dokonasz za pomocą panelu użytkownika, dostępnego po zarejestrowaniu się i zalogowaniu się. Aktywacja polega na podaniu numeru T-VOUCHER oraz daty jego wydania. Tylko aktywny T-VOUCHER, tj. odnotowany w systemie T-OFFICE, można wymienić na usługę.

**12. Co należy zrobić w sytuacji, gdy zarejestrowałem się jako użytkownik, aktywowałem T-VOUCHER, a teraz postanowiłem przekazać go do wykorzystania innej osobie?**

*W takim przypadku prosimy o niezwłoczny telefoniczny lub mailowy kontakt z T-OFFICE. Sprawa wymaga indywidualnego rozpatrzenia.*

**13. Mam zarezerwowaną usługę, ale nie będę mógł z niej skorzystać. Czy mogę przekazać T-VOUCHER komuś innemu?**

*Tak, o ile fakt wykorzystania zarezerwowanej usługi przez inną osobę zostanie uzgodniony z usługodawcą i usługodawca wyrazi na to zgodę.*

**14. Gdzie zapoznam się z ofertami usług, na które mogę wymienić T-VOUCHER?**

*Katalog ofert dostępny jest w naszym serwisie pod adresem [www.tovoucher.pl](http://www.tovoucher.pl).*

**15. Chciałbym wymienić T-VOUCHER na usługę, której nie ma w serwisie T-OFFICE. Czy jest to możliwe?**

*Usługę należy wybrać spośród ofert dostępnych w naszym serwisie. Jeśli jednak zainteresuje Cię coś innego, skontaktuj się z nami telefonicznie lub mailowo, dołożymy wszelkich starań, aby uzupełnić naszą bazę o usługę, którą jesteś zainteresowany.*

**16. Co powinienem zrobić w przypadku, gdy zgubię T-VOUCHER albo gdy ulegnie on zniszczeniu?**

*W przypadku zgubienia T-VOUCHER, lub jego zniszczenia, należy niezwłocznie skontaktować się z T-OFFICE, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty mailowej. Przewidujemy możliwość wydania Ci nowego T-VOUCHER.*

**17. Mój T-VOUCHER opiewa na kwotę niższą od kosztu interesującej mnie usługi. Czy mimo to mogę z niej skorzystać?**

*Tak, istnieje taka możliwość, musisz jednak dopłacić różnicę pomiędzy wartością T-VOUCHER a ceną usługi. Dopłaty dokonujesz w sposób i na zasadach uzgodnionych z usługodawcą.*

**18. Mój T-VOUCHER opiewa na kwotę wyższą od kosztu wybranej usługi. Czy mogę otrzymać zwrot nadwyżki?**

*Niestety nie możesz otrzymać zwrotu nadwyżki, nie ma możliwości wydania reszty z T-VOUCHER. Spróbuj znaleźć usługę, u tego samego usługodawcy, której koszt wyrówna wartość T-VOUCHER.*

**19. Czy mogę wybrać dwie usługi (lub więcej) w ramach realizacji jednego T-VOUCHER?**

*Realizując T-VOUCHER możesz wybrać dowolną liczbę usług, których suma kosztów będzie odpowiadała jego nominałowi. Są jednak dwa warunki:*

- a) usługi muszą być świadczone przez tego samego usługodawcę,*
- b) T-VOUCHER musi zostać wymieniony na wybrane usługi jednorazowo (np. w trakcie jednego pobytu).*

**20. Czy i kiedy mogę dokonać zmiany wybranej usługi na inną?**

*Do czasu zarezerwowania usługi, tj. przesłania przez Ciebie do T-OFFICE wiadomości mailowej o treści „ostatecznie zatwierdzam”, masz pełną swobodę w wyborze usług i zmienianiu swoich*

decyzji w tej kwestii. Po dokonaniu rezerwacji, zmiana usługi jest możliwa, o ile sytuację taką przewiduje usługodawca. Negocjacje w tym zakresie musisz prowadzić samodzielnie. Dotyczy to również zmiany terminu skorzystania z usługi.

Nie ma możliwości zmiany usługi na usługę świadczoną przez innego usługodawcę.

**21. Czy mogę zrealizować T-VOUCHER w różnych terminach?**

*Nie. T-VOUCHER musi być zrealizowany jednorazowo.*

**22. Jaki jest okres ważności T-VOUCHER?**

*T-VOUCHER jest ważny przez okres jednego roku od daty umieszczonej na jego awersie. W tym czasie należy rozpocząć korzystanie z usługi.*

**23. Nie jestem zadowolony z poziomu wykonania usługi, na którą wymieniałem T-VOUCHER – gdzie mam złożyć reklamację?**

*Za prawidłowość wykonania usługi i jej zgodność z ofertą odpowiada usługodawca (partner T-OFFICE, który zamieścił w naszym serwisie ofertę) i u niego należy złożyć reklamację. Jednocześnie prosimy o poinformowanie nas o zaistniałej sytuacji.*

**24. Jakie korzyści wynikają dla mnie z zakupu T-VOUCHER?**

T-VOUCHER to doskonały prezent, daje gwarancję zadowolenia osoby obdarowanej,

- ✓ czas na skorzystanie z wybranej usługi to aż 365 dni, możesz dokonać rezerwacji w terminie najbardziej Ci odpowiadającym,
- ✓ każda usługa dostępna i rezerwowana w ramach T-VOUCHER premiowana jest programem lojalnościowym SKARBONKA TURYSTY. Więcej informacji o programie SKARBONKA TURYSTY na stronie [www.t-office.pl/skarbonka](http://www.t-office.pl/skarbonka)