

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin reguluje zasady świadczenia usług telefonicznych White Phone świadczonych przez Telestrada S.A., z siedzibą w Warszawie 02-284, przy Alei Krakowskiej 22A, zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000279791, NIP 544-10-14-413, REGON 006229011, kapitał zakł. 1.014.500,00 PLN, zwana dalej „Operatorem”.

1.2. Definicje

Poniższe pojęcia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

- a) **Aparat** – aparat telefoniczny zainstalowany w Jednostce, umożliwiający wykonywanie i odbieranie połączeń przy wykorzystaniu Karty White Phone;
- b) **Awaria** - oznacza awarię, która uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, jednak z wyłączeniem awarii, która jest wynikiem okresu zawieszenia lub przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między Stronami lub dozwolonej w ramach Umowy; lub jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub wystąpiła poza Siecią Operatora; lub wystąpiła w infrastrukturze telekomunikacyjnej Abonenta lub Urzędzeniach;
- c) **Bezpłatny Ogólnopolski Numer Dostępowy** – bezpłatny numer dostępowy – 800 00 77 44, którego wybranie umożliwia rozpoczęcie korzystania z usług świadczonych przez Operatora, przy pomocy Karty White Phone.
- d) **Billing połączeń** – Szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych przez Użytkownika w określonym czasie, wysłany przez Operatora na pisemne życzenie Użytkownika.
- e) **Biuro Obsługi Klienta** – Wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Telestrada S.A. komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników Usług White Phone.
- f) **Cennik** – Cennik Usług White Phone.
- g) **Doładowanie konta** - powiększenie stanu środków pieniężnych na koncie Użytkownika o określoną kwotę.
- h) **Jednostka** – Zakład Karny, Areszt Śledczy, Oddział Zewnętrzny Aresztu Śledczego lub inna jednostka penitencjarna, w których Operator świadczy Usługi White Phone.
- i) **Karta (Karta White Phone)** – karta telefoniczna posiadająca indywidualny numer oraz Kod Dostępowy (Kod PIN), umożliwiająca korzystanie z Usług White Phone.
- j) **Kod Dostępowy (Numer PIN)** - unikalny ciąg cyfr znajdujący się na Karcie White Phone, który należy wpisać w celu nawiązania połączenia telefonicznego.
- k) **Kod PUK** – unikalny ciąg cyfr, który może zostać utworzony przez Użytkownika, jest dodatkowym zabezpieczeniem Karty White Phone.
- l) **Numer Dostępowy z telefonów komórkowych** – płatny numer dostępowy – 222 11 80 66, którego wybranie umożliwia rozpoczęcie korzystania z usług świadczonych przez Operatora z telefonu komórkowego, przy pomocy Karty White Phone. Koszt połączenia wg cennika wybranego operatora.
- m) **Operator** - Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie, al. Krakowska 22A, kod pocztowy 02-284.
- n) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.)
- o) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych White Phone.
- p) **Saldo Konta** – kwota jaką Użytkownik posiada na swojej Karcie do wykorzystania na Usługi White Phone.
- q) **Usługi White Phone** – Przedpłacone usługi telefoniczne świadczone przez Operatora.
- r) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę.
- s) **Użytkownik** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług White Phone na zasadach określonych niniejszym Regulaminem lub zamierzająca korzystać z Usług White Phone, po nabyciu Karty White Phone.

1.3. Nabycie Karty White Phone jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.

1.4. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującym Regulaminem.

§ 2 ZAKRES, DOSTĘPNOŚĆ I JAKOŚĆ USŁUGI

2.1. Operator świadczy na rzecz Użytkownika usługi polegające na umożliwieniu nawiązywania połączeń głosowych z Abonentami stacjonarnych i ruchomych sieci telefonicznych w kraju i za granicą.

2.2. Z Usług White Phone można korzystać przy pomocy Aparatów, bez konieczności zawierania umowy pisemnej oraz bez konieczności posiadania przez Użytkownika urządzeń lub oprogramowania.

2.3. Usługi White Phone nie są ogólnodostępne, w szczególności nie stanowią publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne i mogą z nich korzystać wyłącznie osoby osadzone w Jednostce, które dysponują dostępem do Aparatu oraz posiadają Kartę z dodatnim Saldem Konta, jednakże tylko zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Jednostki dotyczącymi praw osadzonych do korzystania z rozmów telefonicznych.

2.4. Operator informuje, że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny Wykonawczy (Dz. U. z 2023 r. nr 90, poz. 127 z późn. zm.):

- a) w Jednostce typu zamkniętego rozmowy telefoniczne skazanych podlegają kontroli administracji tej Jednostki,
- b) w Jednostce typu półotwartego rozmowy telefoniczne skazanych mogą podlegać kontroli administracji tej Jednostki,
- c) w Jednostce typu otwartego rozmowy telefoniczne skazanych nie podlegają kontroli administracji tej Jednostki.

2.5. Kartę White Phone można nabyć w kantynach.

2.6. Karta dostępna jest w 5 wariantach o kwocie zasilającej na 3,00 zł, 5,00 zł, 10,00 zł, 20,00 zł, 50,00 zł.

2.7. W ramach usługi Użytkownik nie ma zapewnionych połączeń na numery alarmowe, skrócone, infolinii oraz połączeń na numery o podwyższonej opłacie.

2.8. Użytkownik musi zgłosić do White Phone numer infolinii banku w celu nawiązania z nim połączenia.

2.9. Okres świadczenia Usług White Phone na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania Salda Konta Użytkownika.

2.10. Usługi White Phone świadczone są w sposób ciągły, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem awarii powodującej niedostępność Usług.

§ 3 NUMERY DOSTĘPWE WHITE PHONE

3.1. Dostęp do Usług Telekomunikacyjnych następuje poprzez Numer Dostępowy i uzależniony jest od nabycia Kodu przez Użytkownika.

3.2. Użytkownik karty White Phone ma możliwość zamówienia karty Lajt mobile poprzez:

- a) kontakt telefoniczny z infolinią White Phone pod numerem 800 00 77 80 lub 22 211 80 77;
- b) złożenie zamówienia na adres e-mail info@whitephone.pl;
- c) zamówienie na stronie www.lajtmobile.pl.

3.3. W ramach zamówienia, z konta Użytkownika White Phone, 9,00 zł przechodzi na zamówioną kartę Lajt Mobile.

3.4. Użytkownik może mieć przypisany tylko jeden numer Lajt Mobile do karty White Phone.

3.5. Karta zabezpieczona jest kodem PIN (dostęp do karty) i PUK (dostęp do przelewu środków na inne karty).

§ 4 KORZYSTANIE Z USŁUG WHITE PHONE

4.1. Warunkiem skorzystania z Usług White Phone jest posiadanie przez Użytkownika Karty White Phone z dodatnim Saldem. Z chwilą nabycia Karty Użytkownik nabywa prawo do korzystania z usług Operatora na zasadach określonych w Regulaminie.

- 4.2. Aby nawiązać połączenie Użytkownik powinien mieć minimum 0,20 zł na karcie White Phone, wybrać z klawiatury numerycznej Aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym Bezpłatny Ogólnopolski Numer Dostępowy lub Numer Dostępowy z telefonów komórkowych. W celu właściwej realizacji połączenia Użytkownik powinien postępować zgodnie z komunikatami głosowymi.
- 4.2. W celu weryfikacji Użytkownik powinien wprowadzić numer Karty White Phone oraz Numer PIN, które są zamieszczone na Karcie White Phone.
- 4.3. Połączenia są realizowane dla Usług wskazanych w Cenniku White Phone.
- 4.4. Czas trwania rozmów mierzony jest od momentu uzyskania połączenia z numerem docelowym do chwili rozłączenia połączenia.
- 4.5. Zakończenie połączenia następuje:
- a) z chwilą zakończenia połączenia przez Użytkownika lub jego rozmówcę,
 - b) z chwilą wyczerpania wartości Salda Konta, w przypadku gdy połączenie wykonywane jest na koszt Użytkownika.
- 4.6. Operator może na pisemne życzenie Użytkownika dostarczyć mu w terminie 14 dni billing połączeń wykonywanych w określonym terminie.

§ 5 DOŁADOWANIA I WAŻNOŚĆ KONTA

- 5.1. Doładowanie Karty White Phone odbywa się poprzez kanały dostępne Użytkownikowi:
- a) Przelew na konto: 07 1680 1310 6700 0000 1011 1201 podając w tytule przelewu numer swojej Karty White Phone.
 - b) Przelew w 15 minut – Szybki przelew za pomocą serwisu PayU oraz Przelewy24 przez stronę internetową www.doladowania.telesrada.pl dzięki któremu Użytkownik może dokonać dowolnego doładowania w kwocie od 5 zł do 300 zł. Środki są dodawane na konto Użytkownika po otrzymaniu potwierdzenia zakończenia transakcji z PayU lub Przelewy24. Za przelew White Phone nie pobiera się opłat dodatkowych.
 - c) Zasilenie Salda Konta inną kartą telefoniczną należącą do grupy Telestrada S.A.
 - d) Przelew środków z karty Lajt mobile na kartę White Phone (dotyczy tylko użytkowników posiadających przypisaną kartę Lajt mobile do karty White Phone).
 - e) Zasilenie Salda Konta kartą doładowania sieci Plus.
- 5.2. Kartę White Phone można doładowywać wielokrotnie.
- 5.3. Użytkownik nie jest zobowiązany do wykorzystania pełnej kwoty środków zgromadzonych na Karcie White Phone podczas jednej rozmowy.
- 5.4. Karta Użytkownika pozostaje ważna 3 miesiące od daty jej aktywacji lub doładowania. W przypadku upływu terminu ważności Karty White Phone przechodzi ona w stan nieaktywny, a zgromadzone na niej środki zostają utracone.
- 5.5. Informację na temat zgromadzonych na karcie White Phone środków Użytkownik może uzyskać pod Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym, pod płatnym Numerem Dostępowym z telefonów komórkowych (opłata za połączenie wg cennika wybranego operatora) oraz w Biurze Obsługi Klienta pod numerem bezpłatnej Infolinii 800 00 77 80.

§ 6 PRZELEWY MIĘDZY KONTAMI

- 6.1. Użytkownik może skorzystać z usługi przelewu środków między kontami White Phone i Lajt mobile, używając jedynie karty prepaid Lajt mobile.
- 6.2. Transakcja może być zrealizowana, gdy zlecony przelew jest w pełnych złotych na kwotę minimalną 1,00 zł.
- 6.3. Zasilenie konta karty White Phone za pomocą karty Lajt Mobile odbywa się poprzez wysłanie wiadomości tekstowej (SMS) na numer telefonu 720 507 507. W treści wiadomości należy podać 6-cyfrowy numer karty White Phone oraz kwotę jaką ma zostać zasilona.
- 6.4. Konto wskazanej karty White Phone zostanie zasilone w ciągu 48 godzin roboczych od dnia zlecenia przelewu na kwotę wskazaną w zleceniu.
- 6.5. Usługa jest bezpłatna, tzn. że nie jest pobierana prowizja za dokonanie przelewu.

§ 7 OPŁATY

- 7.1. Wysokość opłat za przeprowadzenie rozmowy telefonicznej określa aktualny Cennik White Phone dostępny na stronie www.telestrada.pl. Wartość opłaty, zgodna z Cennikiem, zostanie pobrana z Konta Użytkownika.
- 7.2. Opłaty za korzystanie z Usług White Phone są uzależnione od krajów, do których wykonywane są połączenia. Obowiązujące opłaty zostały wskazane w Cenniku White Phone.
- 7.3. Opłaty za połączenie naliczane są za każdą rozpoczętą sekundę połączenia i zaokrąglane do 1 gr w górę.
- 7.4. Opłata nie jest pobierana za połączenie wykonywane przez Użytkownika z Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym.
- 7.5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości opłat określonych w Cenniku White Phone, o czym powiadomi Użytkowników z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem. Cennik z naniesionymi zmianami zostanie wysłany do Użytkownika na jego pisemny wniosek skierowany do Operatora.

§ 8 ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

- 8.1. Wystąpienie awarii oraz problemów z realizacją połączeń Użytkownik powinien zgłaszać do Biura Obsługi Klienta pod numerem bezpłatnej Infolinii 800 00 77 80 oraz pod adresem poczty elektronicznej: info@whitephone.pl.
- 8.2. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług White Phone, w szczególności o awariach.
- 8.3. Operator świadczy usługi z zakresu obsługi serwisowej wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania swoich usług oraz Urządzeń końcowych wykorzystywanych do świadczenia Usług White Phone.
- 8.4. W przypadku podania błędnych danych podczas przelewu przez Użytkownika, a w szczególności Numeru Karty, Operator nie ma obowiązku dokonania zwrotu przelanych środków.

§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ ABONENTA

- 9.1. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania w poufności Kodu Dostępowego (Numeru PIN) oraz Kodu PUK i nie udostępniania go osobom trzecim.
- 9.2. Udostępnienie Karty White Phone osobom trzecim Użytkownik dokonuje na własną odpowiedzialność.
- 9.3. Działania osoby trzeciej dokonanej przy użyciu Karty White Phone traktowane będą jak działania podjęte przez Użytkownika, w szczególności w zakresie naliczania opłat za wykonane połączenia i przelane środki.

§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

- 10.1. W ramach Gwarancji Poziomu Świadczenia Usługi (SLA) Telestrada S.A. gwarantuje dostępność Usługi White Phone na poziomie 99,5% w skali roku.
- 10.2. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług White Phone, z wyłączeniem punktów 10.7.-10.8. oraz niewykonania lub nienależytego wykonania Usług White Phone na skutek siły wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
- 10.3. Użytkownikowi korzystającemu z Usług White Phone za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług White Phone przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 wartości środków wykorzystanych w 30 dniowym okresie korzystania z Usługi. Do okresu, za który Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
- 10.4. Maksymalna granica odpowiedzialności Operatora względem Użytkownika nie może przekroczyć sumy doładowań, dokonanych na tej Karcie w okresie 12 miesięcy poprzedzających dzień złożenia reklamacji.
- 10.5. Wypłata odszkodowania odbywa się na podstawie uznania reklamacji złożonej przez Użytkownika do Operatora. Zasady składania reklamacji zostały określone w § 11 Postępowanie reklamacyjne.
- 10.6. Telestrada zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Klientów lub Operatora.
- 10.7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki dostępu do Karty White Phone przez osoby trzecie, na skutek kradzieży bądź udostępnienia Karty lub Kodu Dostępowego przez Użytkownika.
- 10.8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji połączenia z Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym lub Numerem Dostępowym z telefonów komórkowych oraz za niedostateczną jakość połączenia spowodowane awariami dostawcy telefonicznego, z którego sieci korzysta Użytkownik oraz adresat połączenia.
- 10.9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane przesłaniem Karty na błędnie podany przez Użytkownika adres e-mail.

§ 11 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 11.1. Użytkownikowi przysługuje prawo do składania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Usług White Phone oraz nieprawidłowego naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług White Phone.
- 11.2. Użytkownik składa reklamację pisemnie na adres: ul. Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: info@whitephone.pl.
- 11.3. Reklamacja powinna zawierać:
- a) Imię i nazwisko (firmę) oraz adres Użytkownika,
 - b) Okres, którego dotyczy reklamacja,
 - c) Przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamacje,
 - d) Kod Dostępowy, numer Karty lub obustronna kopia Karty White Phone,
 - e) W przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adres właściwy do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie poczet przyszłych płatności,
 - f) Podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji w formie pisemnej.
- 11.4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora zgłaszający reklamację otrzymuje potwierdzenie jej wniesienia.
- 11.5. Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację na papierze lub na wniosek Klienta w innej uzgodnionej formie, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 11.6. W przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Telestrada S.A. w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie z podaniem daty jej złożenia oraz nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora, rozpatrującej reklamację.
- 11.7. Przepisu ust. 11.6. nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 11.3. upoważniona osoba przyjmująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 11.9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 11.8. nie spełnia warunków określonych w ust. 11.3. Telestrada S.A., o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- 11.10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 11.3. e), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości Telestrada S.A. rozpatrująca reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
- 11.11. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa White Phone została nienależycie wykonana lub od dnia nieprawidłowego naliczenia opłaty za świadczone Usługi White Phone.
- 11.12. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11.11., pozostawia się bez rozpoznania, o czym Telestrada S.A. niezwłocznie powiadomi reklamującego.
- 11.13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 11.3. e)
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne,
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- 11.14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Telestrada S.A. dostarczy Klientowi odpowiedź zawierającą uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze zostanie ona doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
- 11.15. Telestrada S.A. potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
- 11.16. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Telestrada S.A., na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
- 11.17. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Klient może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Odwołań Reklamacyjnych na adres: Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa, który rozpatruje odwołanie i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.
- 11.18. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Abonenta Telestrada S.A. ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
- 11.19. Telestrada S.A. nie jest zobowiązana do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
- 11.20. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.
- 11.21. Wszelkie spory między stronami umowy mogą być rozwiązywane za pośrednictwem Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie UKE.

§ 12 DANE OSOBOWE

- 12.1. Przetwarzanie danych osobowych przez Operatora odbywa się zgodnie z przepisami 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE. L Nr 119), zwanego dalej RODO.
- 12.2. Operator nie zbiera ani nie przetwarza danych osobowych Użytkowników, za wyjątkiem przypadków określonych w pkt. 12.4 oraz za wyjątkiem danych o wykonanych połączeniach (danych transmisyjnych) w zakresie niezbędnym do naliczenia opłat i rozpatrzenia reklamacji.
- 12.3. Operator może zbierać oraz przetwarzać wyłącznie te dane osoby, która dokonała Doładowania konta, które są niezbędne do wykonania zawartej z nim umowy, jak i również przetwarza je wyłącznie w tym celu i zakresie, w jakim uprawniają go do tego przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 12.4. W przypadku wskazanym w § 11 (postępowanie reklamacyjne) dane osobowe reklamującego są przetwarzane wyłącznie na potrzeby postępowania reklamacyjnego i wyłącznie w zakresie, w jakim Operatora uprawniają do tego przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
- 12.5. W zakresie określonym w niniejszym paragrafie, Telestrada S.A. jest administratorem danych osobowych zgodnie z RODO, na zasadach opisanych w „Kodeksie przetwarzania danych osobowych, zgodnie z RODO, przez Telestrada S.A.,” dostępnym na stronie www.telestrada.pl.

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 13.1. Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług White Phone w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu, bądź przepisów obowiązującego prawa.

13.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują zapisy Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Telestrada S.A., Kodeksu Cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.

13.3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany będą publikowane na stronie www.telestrada.pl z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem.

13.4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.09.2023 roku.

Infolinia: 800 00 77 80