

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy Regulamin reguluje zasady zwrotów środków z kart White Phone, których operatorem jest 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) **Biuro Obsługi Klienta** – Wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Telestrada S.A. komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników Usług White Phone.
- b) **Doładowanie konta** - powiększenie stanu środków pieniężnych na koncie Użytkownika o określoną kwotę.
- c) **Doładowanie z Bonusem** – Doładowanie konta powiększone o określoną kwotę w formie bonusu, na zasadach każdorazowo określonych w regulaminie danej promocji.
- d) **Karta (Karta White Phone)** – karta telefoniczna posiadająca indywidualny numer oraz Kod Dostępowy (Kod PIN), umożliwiająca korzystanie z Usług White Phone.
- e) **Kod Dostępowy (Kod PIN)** - unikalny ciąg cyfr znajdujący się na Karcie White Phone, który należy wpisać w celu nawiązania połączenia telefonicznego.
- f) **Kod PUK** – unikalny ciąg cyfr, który może zostać utworzony przez Użytkownika, jest dodatkowym zabezpieczeniem Karty White Phone.
- g) **Operator** - Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie, al. Krakowska 22A, kod pocztowy 02-284.
- h) **Saldo Konta** – kwota jaką Użytkownik posiada na swojej Karcie do wykorzystania na Usługi White Phone.
- i) **Usługi White Phone** – Przedpłacone usługi telefoniczne świadczone przez Operatora.
- j) **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.
- k) **Wniosek** – wniosek o zwrot niewykorzystanych środków na Karcie White Phone
- l) **Wnioskodawca** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ubiegająca się o zwrot środków.

§ 2 OGÓLNE ZASADY ZWROTU ŚRODKÓW

2.1. Użytkownikowi przysługuje prawo do składania wniosków o zwrot środków z Karty White Phone.

2.2. Użytkownik składa wniosek drogą elektroniczną na adres: info@whitephone.pl lub karty@telestrada.pl, bądź pisemnie na adres: ul. Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa.

2.3. Wniosek powinien zawierać:

- a) Numer Karty White Phone, z której mają zostać zwrócone środki (jeśli nie został wpisany numer karty należy pominąć ten punkt);
- b) Aktualny kod PIN do Karty White Phone, z której mają zostać zwrócone środki oraz (jeżeli jest ustawiony) kod PUK (jeśli nie został wpisany numer karty należy pominąć ten punkt);
- c) Kwotę, o której zwrot ubiega się Wnioskodawca.
- d) Potwierdzenie przelewu z konta bankowego, którym dokonano doładowania Karty;
- e) Numer konta bankowego, na które mają zostać zwrócone środki oraz dane jego właściciela;
- f) Podpis Wnioskodawcy – w przypadku reklamacji w formie pisemnej.

2.4. Zwrot środków jest realizowany jedynie na podstawie potwierdzenia przelewu wykonanego na dany numer Karty White Phone.

2.5. Warunkiem zwrotu środków jest posiadanie na Karcie White Phone niewykorzystanych środków w wysokości minimum 20,00 zł.

2.6. Operator pobierze opłatę manipulacyjną za dokonanie zwrotu środków w wysokości 20,00 zł dla jednej Karty White Phone.

2.7. Zwrot nie obejmuje środków:

- a) przelewanych pomiędzy Kartami White Phone,
- b) dostępnych na Karcie zakupionej w Kantynie,
- c) pochodzących z promocji.

2.8. W przypadku gdy niewykorzystane środki pochodzą z Doładowania z Bonusem, kwota zwrotu zostanie proporcjonalnie pomniejszona o kwotę wykorzystaną ze środków przyznanych w ramach promocji. Przykład: jeśli w przypadku Doładowania o wartości 100,00 zł zostanie naliczony bonus (Doładowanie z Bonusem) w wysokości 20,00 zł (łącznie 120,00 zł dostępnych środków na Karcie), Użytkownik wykorzysta na Usługi White Phone lub przeleje na inną Kartę White Phone 20,00 zł i będzie się ubiegać o zwrot niewykorzystanych środków (100,00 zł), to zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, środkami podlegającymi zwrotowi będzie kwota 80,00 zł.

2.9. O zwrot niewykorzystanych środków można się ubiegać w ciągu 12 miesięcy od ostatniego doładowania. Wnioski złożone po tym terminie nie będą rozpatrywane, a niewykorzystane środki zostaną utracone.

2.10. Od dnia wpływu wniosku o zwrot środków z karty White Phone, środki na karcie zostają zablokowane.

2.11. Telestrada realizuje Wniosek i udziela odpowiedzi w wersji elektronicznej lub pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jego wpływu do siedziby Operatora.

2.12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Telestrada S.A. dostarczy Klientowi odpowiedź zawierającą uzasadnienie faktyczne. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze zostanie ona doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

§ 3 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

3.1. Użytkownik zapoznał się i akceptuje zasady przetwarzania danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem RODO z dnia 27 kwietnia 2016, na zasadach „Kodeksu Przetwarzania Danych Osobowych przez Telestrada S.A”, dostępnego na stronie www.telestrada.pl.

3.2. Wszystkie wartości podane w niniejszym Regulaminie, o ile nie wskazano inaczej, są podane w kwotach brutto (zawierają podatek VAT).

3.3. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie www.whitephone.pl oraz w siedzibie Operatora.

3.4. Regulamin obowiązuje od 15.09.2022 r. do odwołania przez Operatora.

Infolinia: 800 00 77 80, 22 211 80 77