

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ WHITE PHONE

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin reguluje zasady świadczenia usług komunikacji głosowej 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”.
2. Poniższe pojęcia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:
 - 2.1. **Aparat** – aparat telefoniczny zainstalowany w Jednostce, umożliwiający wykonywanie i odbieranie połączeń przy wykorzystaniu Karty White Phone;
 - 2.2. **Awaria** – awaria, która uniemożliwia Użytkownikowi korzystanie z Usługi, jednak z wyłączeniem awarii, która jest wynikiem okresu zawieszenia lub przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między Operatorem a Jednostką, lub jest wynikiem działania Siły Wyższej, lub wystąpiła poza Siecią Operatora;
 - 2.3. **Bezpłatny Ogólnopolski Numer Dostępowy** – bezpłatny numer dostępowy – 800 00 77 44 i 800 450 450, którego wybranie umożliwia rozpoczęcie korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, przy pomocy Karty White Phone;
 - 2.4. **Biuro Obsługi Klienta** – Wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Telestrada S.A. komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników Usług White Phone;
 - 2.5. **Cennik** – Cennik Usług White Phone;
 - 2.6. **Doładowanie konta** - powiększenie stanu środków pieniężnych na koncie Użytkownika o określoną kwotę;
 - 2.7. **Doładowanie z Bonusem** - Doładowanie konta powiększone o określoną kwotę w formie bonusu, na zasadach każdorazowo określonych w regulaminie danej promocji;
 - 2.8. **Jednostka** – Zakład Karny, Areszt Śledczy, Oddział Zewnętrzny Aresztu Śledczego lub inna jednostka penitencjarna, w których Operator świadczy Usługi White Phone;
 - 2.9. **Karta (Karta White Phone)** – karta telefoniczna posiadająca indywidualny numer oraz Kod Dostępowy (Kod PIN), umożliwiająca korzystanie z Usług White Phone;
 - 2.10. **Kod Dostępowy (Kod PIN)** - unikalny ciąg cyfr znajdujący się na Karcie White Phone, który należy wpisać w celu nawiązania połączenia telefonicznego;
 - 2.11. **Kod PUK** – unikalny ciąg cyfr, który może zostać utworzony przez Użytkownika, jest dodatkowym zabezpieczeniem Karty White Phone;
 - 2.12. **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;
 - 2.13. **Operator** - Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie, al. Krakowska 22A, kod pocztowy 02-284;
 - 2.14. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej White Phone;
 - 2.15. **Saldo Konta** – kwota jaką Użytkownik posiada na swojej Karcie do wykorzystania na Usługi White Phone;
 - 2.16. **Siła wyższa** – nieprzewidziane wydarzenia lub zdarzenie spowodowane czynnikami zewnętrznymi o charakterze nadzwyczajnym, którego nie można było przewidzieć i nie można mu było zapobiec (np. katastrofa, działanie sił przyrody, pandemia, stan nadzwyczajny, stan klęski żywiołowej), które wystąpią niezależnie od woli Użytkownika i Operatora;
 - 2.17. **Usługi White Phone (Usługi)** – przedpłacone Usługi komunikacji głosowej świadczone przez Operatora;
 - 2.18. **Ustawa** – ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz. 1221,) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 12 lipca 2024 r.;
 - 2.19. **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
3. Nabycie Karty White Phone jest równoznaczne z zaakceptowaniem niniejszego Regulaminu.
4. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującym Regulaminem.

§ 2 ZAKRES, DOSTĘPNOŚĆ I JAKOŚĆ USŁUGI

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. Z Usług White Phone można korzystać przy pomocy Aparatów, bez konieczności zawierania umowy pisemnej oraz bez konieczności posiadania przez Użytkownika urządzeń lub oprogramowania.
3. Usługi White Phone nie są ogólnodostępne, w szczególności nie stanowią publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy i mogą z nich korzystać wyłącznie osoby osadzone w Jednostce, z dostępem do Aparatu oraz posiadające Kartę z dodatnim Saldem Konta, jednakże tylko zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Jednostki dotyczącymi praw osadzonych do korzystania z rozmów telefonicznych.
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.):
 - 4.1. w Jednostce typu zamkniętego rozmowy telefoniczne skazanych podlegają kontroli administracji tej Jednostki,
 - 4.2. w Jednostce typu półotwartego rozmowy telefoniczne skazanych mogą podlegać kontroli administracji tej Jednostki,
 - 4.3. w Jednostce typu otwartego rozmowy telefoniczne skazanych nie podlegają kontroli administracji tej Jednostki.
5. Kartę White Phone można nabyć w kantynach.
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.
7. W ramach Usługi Użytkownik nie ma zapewnionych połączeń na numery alarmowe, skrócone, infolinii oraz połączeń na numery z dodatkowym świadczeniem.
8. Użytkownik musi zgłosić do White Phone numer infolinii banku w celu nawiązania z nim połączenia.
9. Okres świadczenia Usług White Phone na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania Salda Konta Użytkownika.
10. Usługi White Phone świadczone są w sposób ciągły, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem Awarii powodującej niedostępność Usług.
11. Usługi White Phone są świadczone z jakością przewidzianą dla technologii VoIP. Połączenia są realizowane w czasie zbliżonym do rzeczywistego i w wielu przypadkach mogą nie spełniać wymagań jakościowych stawianych tradycyjnym połączeniom telefonicznym. W trakcie połączeń mogą występować opóźnienia, echa czy inne zniekształcenia w komunikacji, a w skrajnych przypadkach może dojść do przerwania połączenia.
12. Operator gwarantuje dostępność Usług White Phone na poziomie 99,5% w skali roku.

§ 3 KORZYSTANIE Z USŁUG WHITE PHONE

1. Warunkiem skorzystania z Usług White Phone jest posiadanie przez Użytkownika Karty White Phone z dodatnim Saldem Konta. Z chwilą nabycia Karty Użytkownik nabywa prawo do korzystania z Usług Operatora na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Aby nawiązać połączenie Użytkownik powinien mieć minimum 0,20 zł na karcie White Phone, wybrać z klawiatury numerycznej Aparatu 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.
3. W celu weryfikacji Użytkownik powinien wprowadzić numer Karty White Phone oraz Numer PIN, które są zamieszczone na Karcie White Phone.
4. Połączenia są realizowane dla Usług wskazanych w Cenniku White Phone.
5. Czas trwania rozmów mierzony jest od momentu uzyskania połączenia z numerem docelowym do chwili rozłączenia połączenia.
6. Rozłączenie połączenia następuje:
 - 6.1. z chwilą zakończenia połączenia przez Użytkownika lub jego rozmówcę,
 - 6.2. z chwilą wyczerpania wartości Salda Konta, w przypadku gdy połączenie wykonywane jest na koszt Użytkownika.
7. Operator, na pisemnie żądanie Użytkownika, dostarczy w ciągu 14 dni od dnia złożenia żądania, szczegółowy wykaz wykonanych połączeń.
8. Szczegółowy wykaz połączeń zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego z nich: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
9. Szczegółowy wykaz wykonanych połączeń może obejmować okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających termin złożenia żądania przez Użytkownika.
10. Za szczegółowy wykaz wykonanych połączeń Operator może pobrać od Użytkownika opłatę w wysokości 10,00 zł za każdy miesiąc, którego wykaz dotyczy. Opłata zostanie pobrana z Salda Konta Użytkownika. W przypadku braku wymaganej wartości Salda Konta, żądanie nie zostanie zrealizowane.

§ 4 DOŁADOWANIA I WAŻNOŚĆ KONTA

1. Doładowanie Karty White Phone odbywa się poprzez kanały udostępnione Użytkownikowi:
 - 1.1. przelew na konto: 75 1090 0004 6599 0000 0000 1010 podając w tytule przelewu numer swojej Karty White Phone,
 - 1.2. przelew w 15 minut – Szybki przelew za pomocą serwisu PayU oraz Przelewy24 przez stronę internetową www.doladowania.telestrada.pl dzięki któremu Użytkownik może dokonać dowolnego doładowania w kwocie od 5,00 zł do 300,00 zł. Środki są dodawane na konto Użytkownika po otrzymaniu potwierdzenia zakończenia transakcji z PayU lub Przelewy24. Za przelew White Phone nie bierze się opłat dodatkowych,
 - 1.3. zasilenie Salda Konta inną kartą telefoniczną należącą do grupy Telestrada S.A.,
 - 1.4. przelew środków z karty Lajt mobile na kartę White Phone (dotyczy tylko użytkowników posiadających przypisaną kartę Lajt mobile do karty White Phone),
 - 1.5. zasilenie Salda Konta kartą doładowania sieci Plus.
2. Kartę White Phone można doładowywać wielokrotnie.
3. Użytkownik nie jest zobowiązany do wykorzystania pełnej kwoty środków zgromadzonych na Karcie White Phone podczas jednej rozmowy.
4. Karta Użytkownika pozostaje ważna przez 12 miesięcy od dnia, w którym wykonano ostateczne połączenie lub dokonano ostatecznego Doładowania konta.
5. Operator uprawniony jest do pobierania opłaty za brak aktywności w wysokości 3,00 zł brutto (2,44 zł netto).
6. Opłata za brak aktywności będzie naliczana po upływie 3 miesięcy od ostatniej aktywności polegającej na:
 - 6.1. wykorzystaniu Salda konta,
 - 6.2. Doładowania konta.
7. Opłata za brak aktywności będzie pobierana cyklicznie co 30 dni do ponownego skorzystania z Usług lub Doładowania konta lub do wyczerpania Salda Konta.
8. Informacje 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.
9. W przypadku podania błędnych danych podczas przelewu przez Użytkownika, a w szczególności Numeru Karty, Operator nie ma obowiązku dokonania zwrotu błędnie przelanych środków.

§ 5 PRZELEWY MIĘDZY KONTAMI

1. Użytkownik może skorzystać z usługi przelewu środków między kontami White Phone i Lajt mobile, używając jedynie karty prepaid Lajt mobile.
2. Transakcja może być zrealizowana, gdy zlecony przelew jest w pełnych złotych na kwotę minimalną 1,00 zł.
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.
4. Konto wskazanej karty White Phone zostanie zasilone w ciągu 48 godzin roboczych od dnia zlecenia przelewu na kwotę wskazaną w zleceniu.
5. Usługa jest bezpłatna, tzn. że nie jest pobierana prowizja za dokonanie przelewu.

§ 6 OPŁATY

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.
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.
3. Opłaty za połączenie naliczane są za każdą rozpoczętą sekundę połączenia i zaokrąglane do 0,01 zł w górę.
4. Opłata nie jest pobierana za połączenie wykonywane przez Użytkownika z Bezpłatnym Ogólnopolskim Numerem Dostępowym.
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.

§ 7 ZWROT NIEWYKORZYSTANYCH ŚRODKÓW

1. Użytkownikowi przysługuje prawo do składania wniosków o zwrot niewykorzystanych środków z Karty White Phone.
2. Użytkownik składa wniosek:
 - 2.1. drogą elektroniczną na adres: info@whitephone.pl lub karty@telestrada.pl,
 - 2.2. pisemnie na adres: Aleja Krakowska 22A, 02-284 Warszawa,
 - 2.3. osobiście w siedzibie Operatora przy al. Krakowskiej 22A, 02-284 Warszawa.
3. Wniosek powinien zawierać:

- 3.1. Numer Karty White Phone, z której mają zostać zwrócone środki (jeśli nie został wpisany numer karty należy pominąć ten punkt);
- 3.2. 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);
- 3.3. Kwotę, o której zwrot ubiega się Wnioskodawca;
- 3.4. Potwierdzenie przelewu z konta bankowego, którym dokonano Doładowania Karty lub w przypadku doładowania Kodem Doładującym sieci Plus — skan lub zdjęcie karty doładującej, wydruku z terminala lub innego dokumentu, na którym widnieje użyty Kod Doładujący;
- 3.5. Numer konta bankowego, na który mają zostać zwrócone środki oraz dane jego właściciela;
- 3.6. Podpis wnioskodawcy — w przypadku wniosku składanego w formie pisemnej.
4. Zwrot środków jest realizowany jedynie na podstawie potwierdzenia przelewu dokonanych Doładowań lub dokumentu potwierdzającego realizację Doładowań przy użyciu Kodu Doładującego na dany numer Karty White Phone.
5. Warunkiem zwrotu środków jest posiadanie na Karcie White Phone niewykorzystanych środków w wysokości minimum 20,00 zł.
6. Operator pobierze opłatę manipulacyjną za dokonanie zwrotu środków w wysokości:
 - 6.1. 20,00 zł dla jednej Karty White Phone, w przypadku zwrotu środków pochodzących z Doładowań zrealizowanych przelewem bankowym,
 - 6.2. 20,00 zł + 10 % wartości niewykorzystanych środków, w przypadku zwrotu środków pochodzących z Doładowań zrealizowanych Kodem Doładującym z sieci Plus.
7. Zwrot nie obejmuje środków:
 - 7.1. przelewanych pomiędzy Kartami White Phone oraz przelanych pomiędzy Kartą White Phone i Lajt mobile,
 - 7.2. dostępnych na Karcie zakupionej w kantynie,
 - 7.3. pochodzących z promocji.
8. W przypadku gdy niewykorzystane środki pochodzą z Doładowania z Bonusem, kwota zwrotu zostanie pomniejszona o kwotę wartości środków przyznanych w ramach promocji.
9. O zwrot niewykorzystanych środków można się ubiegać w ciągu 6 miesięcy od ostatniego doładowania. Wnioski złożone po tym terminie nie będą rozpatrywane, a niewykorzystane środki zostaną utracone.
10. Operator realizuje wniosek i udziela odpowiedzi w wersji elektronicznej lub pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jego wpływu do siedziby Operatora.

§ 8 ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

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.
2. Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznego informowania Operatora o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług White Phone, w szczególności o Awariach.
3. Operator świadczy usługi z zakresu obsługi serwisowej wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania swoich Usług oraz Aparatów wykorzystywanych do świadczenia Usług White Phone.

§ 9 ODPOWIEDZIALNOŚĆ UŻYTKOWNIKA

1. Użytkownik zobowiązany jest do zachowania w poufności Kodu Dostępowego (Numeru PIN) oraz Kodu PUK i niedostępniania go osobom trzecim.
2. Udostępnienie Karty White Phone osobom trzecim Użytkownik dokonuje na własną odpowiedzialność.
3. Działania osoby trzeciej dokonane przy użyciu Karty White Phone traktowane będą jak działania podjęte przez Użytkownika, w szczególności w zakresie naliczania opłat za wykonane połączenia i przelane środki.
4. Użytkownik zobowiązany jest do ponoszenia opłat za wszelkie połączenia wykonane przy użyciu Karty White Phone, także wtedy gdy połączenia zostały wykonane bez zgody Użytkownika.
5. Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Operatora o podejrzeniu wykorzystania lub wykorzystaniu Karty White Phone bez zgody Użytkownika.

§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług White Phone, z wyłączeniem ust. 8-10 oraz niewykonania lub nienależytego wykonania Usług White Phone na skutek Siły wyższej lub z winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
2. Użytkownikowi korzystającemu z Usług White Phone za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług White Phone przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniego użycia miesięcznego. Do okresu, za który Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
3. W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom jakości świadczonych Usług, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego za każdy dzień obniżenia poziomu jakości świadczonych Usług.
4. Średnie użycie miesięczne, o którym mowa w ust. 2 i 3 liczone jest według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik korzysta z Usług krócej niż 3 miesiące — średniego użycia z okresu, w jakim Użytkownik korzysta z Usług White Phone.
5. Maksymalna granica odpowiedzialności Operatora względem Użytkownika nie może przekroczyć sumy doładowań, dokonanych na tej Karcie w okresie 12 miesięcy poprzedzających dzień złożenia reklamacji.
6. Wypłata odszkodowania, o którym mowa w ust. 2 i 3 odbywa się na podstawie uznania reklamacji złożonej przez Użytkownika do Operatora. Zasady składania reklamacji zostały określone w § 11 Postępowanie reklamacyjne.
7. Telestrada zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadużyć na szkodę Klientów lub Operatora.
8. 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.
9. 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 u innego operatora, z którego sieci korzysta Użytkownik oraz adresat połączenia.
10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody spowodowane przesłaniem Karty na błędnie podany przez Użytkownika adres e-mail.

§ 11 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

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.
2. Użytkownik składa reklamację pisemnie na adres: 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.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 3.1. imię i nazwisko (firmę) oraz adres Użytkownika,
 - 3.2. okres, którego dotyczy reklamacja,
 - 3.3. przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 3.4. Kod Dostępowy, numer Karty lub obustronna kopia Karty White Phone,
 - 3.5. 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 na poczet przyszłych płatności,
 - 3.6. podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji w formie pisemnej.
4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Operatora zgłaszający reklamację otrzymuje potwierdzenie jej wniesienia.
5. Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację na papierze lub na wniosek Użytkownika w innej uzgodnionej formie, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
6. W przypadku wniesienia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Operator 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.
7. Przepisu ust. 6. nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w jednostce Operatora w formie ustnej lub w formie pisemnej, w przypadku niespełnienia wymagań określonych w ust. 3. upoważniona osoba przyjmując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, poinformuje Użytkownika o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że w przypadku braku uzupełnienia reklamacji spowoduje to pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
9. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 8. nie spełnia warunków określonych w ust. 3. Operator, 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.
10. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3.5, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości Operatora rozpatrująca reklamację traktuje ją tak, jakby kwota ta była określona.
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.
12. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 11., pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadomi reklamującego.
13. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 13.1. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
 - 13.2. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - 13.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 13.4. 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. 3.5
 - 13.5. 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. 383 i 384 Ustawy,
 - 13.6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części Operator dostarczy Użytkownikowi odpowiedź zawierającą uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze zostanie ona doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
15. Operator 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, Operator 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.
16. Jeśli wysłana odpowiedź na reklamację nie została doręczona Użytkownikowi, Operator na żądanie Użytkownika niezwłocznie przekazuje tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
17. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Użytkownik 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 Użytkownikowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.
18. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, na żądanie Użytkownika Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została udzielona odpowiedź na reklamację.
19. Operator nie jest zobowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.
20. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.
21. Wszelkie spory między stronami umowy mogą być rozwiązywane za pośrednictwem Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Prezesie UKE.

§ 12 SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ. POZASĄDOWE PROCEDURY ROZWIĄZYWANIA SPORÓW

1. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń określonych w Regulaminie i Ustawie, przysługuje Użytkownikowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

2. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego.
3. Spór cywilnoprawny wynikający z umowy zawartej z Konsumentem, może zostać zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
4. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich może być prowadzone:
 - 4.1. przez Prezesa UKE, na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta,
 - 4.2. przez inny podmiot uprawniony wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, na wniosek Konsumenta, a jeśli przewiduje to regulamin tego podmiotu – także na wniosek Operatora.
5. Udział Operatora w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Konsumenta spór nie został rozwiązany Operator każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku. Jeśli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
6. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich określone są odrębnie w przepisach prawa lub regulacjach, które są stosowane przez podmioty uprawnione w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich, w szczególności obowiązujących w tych podmiotach regulaminach.

§ 13 BEZPIECZEŃSTWO

1. Operator korzysta z sieci własnej oraz sieci infrastrukturalnych innych uprawnionych operatorów, którzy wprowadzili procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza.
2. Stosowane procedury nie mają negatywnego wpływu na jakość świadczonych Usług przez Operatora.
3. Operator oraz inni operatorzy uprawnieni podejmują środki techniczne i organizacyjne zapewniające poziom bezpieczeństwa sieci i Usług adekwatny do poziomu zidentyfikowanego ryzyka minimalizujące wpływ jaki na sieć, Usługi lub podmioty z nich korzystające może mieć wystąpienie sytuacji szczególnie zagrożenia, w tym dodatkowe środki czy obowiązki nałożone na Operatora przez Prezesa UKE takie jak ograniczenia zakresu lub obszaru: eksploatacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych, świadczenia niektórych Usług, używania urządzeń radiowych.
4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci lub Usług, Operator może podjąć następujące działania:
 - 4.1. eliminacja przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub Usług,
 - 4.2. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje kierowanie komunikatu zagrażającego bezpieczeństwu lub integralności sieci lub Usług,
 - 4.3. poinformowanie Użytkowników o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług,
 - 4.4. poinformowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług.

§ 14 DANE OSOBOWE

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.
2. Operator nie zbiera ani nie przetwarza danych osobowych Użytkowników, za wyjątkiem przypadków określonych w ust. 4 oraz za wyjątkiem danych o wykonanych połączeniach (danych transmisyjnych) w zakresie niezbędnym do naliczenia opłat i rozpatrzenia reklamacji.
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.
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.
5. W zakresie określonym w niniejszym paragrafie, Operator 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.

§ 15 UDOGODNIENIA I USŁUGI PRZEZNACZONE DLA UŻYTKOWNIKÓW KOŃCOWYCH Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI

1. W Biurze Obsługi Klienta przy Al. Krakowskiej 22A, 02-284 w Warszawie Operator udostępni stanowisko wyposażone w aparat telefoniczny z pętlą indukcyjną, wzmacniaczem słuchawkowym i dostosowaną (kolorową) klawiaturą oraz komputer z dużym monitorem, kamerą i dostępem do internetu, który pozwala na realizację uprzednio umówionego połączenia z tłumaczem języka migowego w czasie rzeczywistym.
2. W Biurze Obsługi Klienta przy al. Krakowskiej 22A, 02-284 w Warszawie, Operator udostępni na życzenie Użytkownika wszystkie druki, regulaminy, informacje dotyczące oferty, w tym w szczególności aktualne wzory Umów, Cenników Usług, regulaminów świadczenia Usług, na papierze przy użyciu dużej czcionki.
3. Dokumenty wskazane w ust. 2 są dostępne na stronie internetowej Operatora w formacie umożliwiającym wielokrotne powiększanie.
4. Na życzenie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 30 dni od daty złożenia żądania, Operator udostępni sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym, warunki Umowy, jej wzór, Cennik, Regulamin.

§ 16 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług White Phone w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu, bądź przepisów obowiązującego prawa.
2. Kwoty wskazane w niniejszym Regulaminie, o ile nie wskazano inaczej, zostały wyrażone w wartościach brutto (zawierają podatek VAT).
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują zapisy Regulaminu Świadczenia Usług Komunikacji Elektronicznej świadczonych przez Telestrada S.A., Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy.
4. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany będą publikowane na stronie www.telestrada.pl z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem.
5. Regulamin obowiązuje od 09.11.2024 r.