

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

„TELEKARTA RELAY”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zakres oraz warunki świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych pod nazwą handlową „Telekarta Relay” przez Tele Promo Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Ostrobramskiej 101a, 04-041 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000355004, o kapitale zakładowym 5.000 PLN, posługującą się numerem NIP 701-02-32-394 i numerem REGON 142373863.

2. Tele Promo Sp. z o.o. jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym wpisanym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 9036.

II. DEFINICJE

1. Usługi Telekarta Relay - usługi telefonii internetowej świadczone przez Tele Promo Sp. z o.o. z wykorzystaniem technologii VoIP (ang. Voice over Internet Protocol); Usługi Telekarta Relay nie obejmują połączenia od Użytkownika do Numeru Dostępowego, które realizowane jest przez operatora sieci, z której Użytkownik inicjuje połączenie;

2. Telekarta Relay - karta o nominale wskazanym na tej karcie, posiadająca indywidualny Kod PIN oraz numer seryjny, umożliwiającą dostęp do Usług Telekarta Relay;

3. Konto Telekarta Relay - indywidualne konto Użytkownika zakładane poprzez Numer Aktywacyjny, umożliwiające dostęp do Usług Telekarta Relay; aby założyć Konto Telekarta Relay linia telefoniczna Użytkownika powinna mieć aktywną usługę identyfikacji numeru telefonu (CLIP);

4. Numer Aktywacyjny - numer telefonu służący do zakładania Konta Telekarta Relay: 800 700 666 (z telefonu stacjonarnego, w tym z publicznych aparatów samoinkasujących tzw. budek telefonicznych) lub 222 562 224 (z telefonu komórkowego);

5. Numery Dostępowe – przeznaczone do korzystania na terenie całego kraju numery telefoniczne umożliwiające dostęp do Usług Telekarta Relay:

a) bezpłatny Numer Dostępowy - 800 700 008 (z telefonu stacjonarnego w tym z tzw. budek telefonicznych);

b) Numer Dostępowy - 222 562 222 (z telefonu komórkowego) – opłaty za połączenie z tym Numerem Dostępowym są pobierane według stawek operatora sieci komórkowej, z którego usług korzysta Użytkownik;

6. Cennik - wykaz opłat za minutę połączenia do poszczególnych krajów, do których realizowane są połączenia za pośrednictwem Usług Telekarta Relay, wraz zasadami ich naliczania; aktualny Cennik umieszczony jest na stronie internetowej www.telekartarelay.pl;
7. Doładowanie – zwiększenie środków na Telekarcie Relay lub Koncie Telekarta Relay;
8. Kod PIN - unikalny ciąg cyfr umieszczony na Telekarcie Relay, który pozwala na korzystanie z Usług Telekarta Relay do wysokości nominału wskazanego na tej Telekarcie Relay; 2
9. Identyfikator Konta - numer telefonu Użytkownika, który powinien mieć aktywną usługę identyfikacji numeru telefonu (CLIP, ang. Calling Line Identification Presentation), dla którego zakładane jest Konto Telekarta Relay i który umożliwi automatyczną autoryzację bez konieczności każdorazowego wybierania Kodu PIN;
10. Stan Telekarty Relay - kwota, którą Użytkownik ma na Telekarcie Relay do wykorzystania na Usługi Telekarta Relay i którą Użytkownik może uzupełnić poprzez Doładowanie; kwota początkowa jest równa nominałowi Telekarty Relay;
11. Stan Konta Telekarta Relay - kwota, którą Użytkownik ma na Koncie Telekarta Relay do wykorzystania na Usługi Telekarta Relay i którą Użytkownik może uzupełnić poprzez Doładowanie;
12. Użytkownik - każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług Telekarta Relay na zasadach określonych Regulaminem;
13. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800, z późn. zm.);
14. Regulamin – niniejszy Regulamin.

III. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKARTA RELAY

III a. Zawarcie umowy o świadczenie Usług Telekarta Relay

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usług Telekarta Relay nie wymaga formy pisemnej i następuje poprzez: (i) nabycie Telekarty Relay, odsłonięcie Kodu PIN oraz nawiązanie połączenia z Numerem Dostępowym lub (ii) nabycie Telekarty Relay, odsłonięcie Kodu PIN, nawiązanie połączenia z Numerem Aktywacyjnym i założenie Konta Telekarta Relay - przez osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej i jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu.
2. Usługi Telekarta Relay są ogólnodostępne i może z nich korzystać każdy, kto zakupi Telekartę Relay lub założy Konto Telekarta Relay. Osoby fizyczne ograniczone w zdolności do czynności prawnych mogą korzystać z Usług Telekarta Relay za zgodą rodziców lub prawnych opiekunów.
3. Okres świadczenia Usług Telekarta Relay na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Karty lub Stanu Konta Telekarta Relay. Okres świadczenia Usług Telekarta

Relay może zostać przedłużony poprzez stosowne Doładowanie Telekarty Relay lub Konta Telekarta Relay. W przypadku braku Doładowania Konta Telekarta Relay przez okres 1 (jednego) roku od daty założenia/ostatniego Doładowania Konta Telekarta Relay, Konto Telekarta Relay przestaje być aktywne i nie jest możliwe skorzystanie z Usług Telekarta Relay. Środki na Koncie Telekarta Relay nie podlegają zwrotowi w przypadku ich niewykorzystania przez okres aktywności Konta Telekarta Relay.

4. Telekarta Relay jest ważna przez okres jednego roku od momentu aktywacji tj. od pierwszego użycia w celu skorzystania z Usług Telekarta Relay. Po upływie okresu ważności Telekarty Relay nie jest możliwe skorzystanie z Usług Telekarta Relay. Środki na Telekarcie Relay nie podlegają zwrotowi w przypadku ich niewykorzystania przez okres ważności Telekarty Relay.

5. Umowa wygasa wskutek:

a) utraty przez Tele Promo Sp. z o.o. uprawnień niezbędnych do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,

b) śmierci Użytkownika;

c) utraty bytu prawnego Użytkownika niebędącego osobą fizyczną;

d) utraty ważności Telekarty Relay;

e) upływu 1 (jednego) roku od daty założenia/ostatniego Doładowania Konta Telekarta Relay, jeżeli w ciągu tego roku nie nastąpiło Doładowanie Konta Telekarta Relay;

6. Tele Promo Sp. z o.o. może rozwiązać umowę z Użytkownikiem i zaprzestać świadczenia Usług Telekarta Relay w przypadku, gdy Użytkownik naruszył postanowienia rozdziału IV ust. 9 Regulaminu. W takim przypadku wartość środków pozostałych na Telekarcie Relay lub Koncie Telekarta Relay nie podlega zwrotowi.

III b. Ogólne warunki świadczenia Usług Telekarta Relay

1. Usługi Telekarta Relay obejmują połączenia głosowe z użytkownikami stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telefonicznych w kraju i za granicą, szczegółowo określone w Cenniku.

2. Realizowanie Usług Telekarta Relay polega między innymi na konwersji głosu i jego transmisji w postaci pakietów danych za pośrednictwem sieci internetowej w technologii VoIP.

3. Z Usług Telekarta Relay można korzystać z telefonów działających w sieciach stacjonarnych w tym tzw. budek telefonicznych z zainstalowaną funkcją wybierania tonowego, jak również z telefonów działających w sieciach ruchomych (telefonów komórkowych), co nie oznacza jednak, że wszystkie Numery Aktywacyjne i Numery Dostępowe będą dostępne z każdej sieci. Informacje na temat dostępności Numeru Aktywacyjnego i Numerów Dostępowych Użytkownik powinien uzyskać u operatora sieci, z którego usług korzysta, przed rozpoczęciem korzystania z Usług Telekarta Relay.

4. Usługi Telekarta Relay dostępne są w sposób ciągły, 24 godziny na dobę i przez wszystkie dni w roku, z zastrzeżeniem, że Tele Promo Sp. z o.o. jest uprawniona do przerw technicznych (konserwacyjnych) w świadczeniu Usług Telekarta Relay w wymiarze nie przekraczającym łącznie 8 (ośmiu) godzin w miesiącu kalendarzowym. Tele Promo Sp. z o.o. powiadomi o planowanej przerwie

poprzez komunikat na stronie www.telekartarelay.pl. Czasu powyższych przerw nie wlicza się do przerw, o których mowa w art. IV ust. 3-4.

5. Usługi Telekarta Relay świadczone są z jakością przewidzianą dla technologii VoIP. Połączenia są realizowane w czasie zbliżonym do rzeczywistego i w wielu wypadkach mogą nie spełniać wymagań jakościowych stawianych tradycyjnym połączeniom telefonicznym. W szczególności w trakcie połączeń mogą występować opóźnienia, echa czy inne zniekształcenia w komunikacji głosowej.

6. W przypadku połączeń międzynarodowych i na telefony komórkowe, Usługi Telekarta Relay nie zapewniają prezentacji numeru (CLIP) Użytkownika.

7. Realizacja połączeń w ramach Usług Telekarta Relay nie wymaga posiadania przez Użytkownika sprzętu komputerowego, oprogramowania czy instalowania dodatkowych urządzeń.

8. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w cenniku lub regulaminie promocji.

9. Tele Promo Sp. z o.o. zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

III c. Korzystanie z Telekarty Relay

1. W celu uzyskania połączenia, Użytkownik powinien podjąć następujące kroki:

a) wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym odpowiedni Numer Dostępowy;

b) po usłyszeniu komunikatu powitania wybrać język obsługi ("1" - polski, "2" - angielski);

c) wpisać Kod PIN znajdujący się na Telekarcie Relay i nacisnąć #;

d) po usłyszeniu komunikatu o ilości dostępnych środków – wpisać numer, z którym chce się połączyć i zakończyć naciskając #. Nie jest konieczne odsłuchiwanie komunikatu do końca, można rozpocząć wybieranie numeru docelowego podczas tego komunikatu. Naciśnięcie # znacznie przyspiesza nawiązanie połączenia, jednak nie jest warunkiem koniecznym jego uzyskania. Numer telefonu, z którym ma nastąpić połączenie należy wpisać w następującym formacie (jednym ciągiem, bez spacji i przecinków etc.):

dla połączeń międzynarodowych:

00, kod kraju, numer kierunkowy miasta, numer docelowy, #.

dla połączeń krajowych na numery stacjonarne:

numer kierunkowy miasta, numer docelowy, #

dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów:

numer docelowy, #.

2. W przypadku pomyłki przy wpisywaniu docelowego numeru telefonu należy nacisnąć gwiazdkę ("*") i ponownie wybrać docelowy numer telefonu.

3. Jeżeli wybierany numer docelowy będzie zajęty, pojawi się odpowiedni komunikat bądź sygnał zajętości.

III d. Korzystanie z Konta Telekarta Relay

1. W celu założenia Konta Telekarta Relay Użytkownik powinien podjąć następujące kroki:

a) zakupić Telekartę Relay;

b) korzystając z linii telefonicznej, dla której chce założyć Konto Telekarta Relay, wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym Numer

Aktywacyjny;

c) po usłyszeniu komunikatu powitania wybrać język obsługi ("1" - polski, "2" - angielski);

d) po usłyszeniu komunikatu z prośbą o podanie Kodu PIN, powinien podać Kod PIN;

e) aktywacja Konta Telekarta Relay następuje automatycznie dla numeru z którego Użytkownik wykonuje połączenie.

2. W celu uzyskania połączenia Użytkownik powinien z tej samej linii telefonicznej, dla której zostało założone Konto Telekarta Relay wybrać Numer Dostępowy Telekarta Relay, a następnie po usłyszeniu komunikatu powitania wybrać docelowy numer telefonu, z którym ma nastąpić połączenie, w następującym formacie (jednym ciągiem, bez spacji i przecinków etc.): 5

dla połączeń międzynarodowych:

00 , kod kraju , numer kierunkowy miasta, numer docelowy , #.

dla połączeń krajowych na numery stacjonarne:

numer kierunkowy miasta , numer docelowy , #

dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów:

numer docelowy , #.

Każdorazowo po połączeniu się z Numerem Dostępowym z linii telefonicznej, dla której istnieje Konto Telekarta Relay, podawany jest komunikat o Stanie Konta Telekarta Relay, natomiast po wybraniu docelowego numeru telefonu - komunikat o liczbie minut do wykorzystania w ramach Usług Telekarta Relay. Nie jest konieczne odsłuchiwanie komunikatu o Stanie Konta Telekarta Relay, można rozpocząć wybieranie numeru docelowego w trakcie tego komunikatu.

3. W przypadku pomyłki przy wpisywaniu docelowego numeru telefonu należy nacisnąć gwiazdkę ("*") i ponownie wybrać docelowy numer telefonu.

4. Jeżeli wybierany numer docelowy będzie zajęty, pojawi się odpowiedni komunikat bądź sygnał zajętości.

III e. Doładowania

1. W celu Doładowania Konta Telekarta Relay, Użytkownik powinien zakupić Kartę Telekarta Relay, wybrać z linii telefonicznej, dla której istnieje Konto Telekarta Relay, Numer Dostępowy, a następnie po odsłuchaniu (lub w trakcie odsłuchiwania) informacji o Stanie Konta Telekarta Relay wybrać *7 i wprowadzić Kod PIN zakupionej karty. Wszystkie środki dostępne na Karcie Telekarta Relay zostają przelane na Konto Telekarta Relay Użytkownika. Z tym momentem Karta Telekarta Relay zostaje wykorzystana.

2. Doładowanie Konta Telekarta Relay lub Telekarty Relay może ponadto nastąpić online tj. w drodze przelewu bankowego lub za pośrednictwem karty kredytowej – za pośrednictwem systemu Płatności.pl. W celu Doładowania za pośrednictwem strony www.telekartarelay.pl Użytkownik wypełnia formularz doładowania on-line i zostaje przekierowany na stronę internetową www.platnosci.pl w celu dokonania płatności zgodnie z regulaminem systemu Płatności.pl.

III. f Czas trwania rozmów i opłaty

1. Czas trwania rozmów mierzony jest od momentu uzyskania połączenia z docelowym numerem do chwili rozłączenia.

2. Nie jest konieczne wykorzystanie całego Stanu Telekarty Relay lub Stanu Konta Telekarta Relay w trakcie jednej rozmowy. Informację o Staniu Karty lub Staniu Konta Telekarta Relay można uzyskać każdorazowo po wybraniu Numeru Dostępowego i - w przypadku Telekarty Relay - wprowadzeniu Kodu PIN.

3. Poprzez nabycie Telekarty Relay lub Doładowanie Użytkownik z góry uiszcza opłaty za Usługi Telekarta Relay do wartości określonej nominałem Telekarty Relay/wartości Doładowania.

4. Opłata za przeprowadzone rozmowy jest pobierana z Telekarty Relay lub z Konta Telekarta Relay, w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku. Po wyczerpaniu Stanu Telekarty Relay możliwość korzystania z Usług Telekarta Relay zostaje zablokowana do momentu Doładowania. .

5. Opłaty naliczane są począwszy od momentu połączenia z docelowym numerem telefonu. Naliczanie jest minutowe – tj. opłata wg Cennika jest naliczana za każdą rozpoczętą minutę połączenia.

6. Opłaty za korzystanie z Usług Telekarta Relay są uzależnione od krajów, do których realizowane są połączenia. W przypadku niektórych krajów opłaty mogą być zróżnicowane dla połączeń z numerami stacjonarnymi i komórkowymi.

7. Połączenie z Numerem Dostępowym jest taryfikowane przez operatora telefonicznego, z którego usług korzysta Użytkownik, wg stawek tego operatora. W przypadku połączenia z Numerem Dostępowym z telefonów stacjonarnych w tym również tzw. budek telefonicznych – połączenie to jest bezpłatne.

8. Tele Promo Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości opłat określonych w Cenniku, o czym powiadomi Użytkowników za pośrednictwem prasy ogólnopolskiej lub poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej www.telekartarelay.pl z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim Użytkownik ma prawo rozwiązać Umowę z Tele Promo Sp. z o.o. w terminie do dnia wejścia w życie zmiany wysokości opłat. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. W przypadku rozwiązania przez Użytkownika umowy w powyższym trybie, niewykorzystane przez Użytkownika środki podlegają zwrotowi w terminie 30 dni od złożenia przez Użytkownika żądania w tym przedmiocie zawierającego dane niezbędnych do dokonania zwrotu przez Tele Promo Sp. z o.o.

9. Tele Promo Sp. z o. o., na pisemne życzenie Użytkownika, dostarczy w terminie 14 (czternastu) dni szczegółowe specyfikacje dotyczące odbytych rozmów za opłatą w wysokości 5 zł + VAT za jedną stronę wydruku. W celu uzyskania szczegółowej specyfikacji odbytych rozmów, do pisemnego wniosku Użytkownika, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Użytkownik zobowiązany jest dołączyć oryginał lub kopię Telekarty Relay, której wykaz połączeń ma dotyczyć. Opłata jest pobierana z Telekarty Relay lub Konta Telekarta Relay, którego zestawienie dotyczy. Opłat nie pobiera się, a pobrane opłaty zwraca, w przypadku uwzględnienia reklamacji, gdy powyższa specyfikacja została wydana Użytkownikowi w związku ze złożeniem przez niego reklamacji dotyczących połączeń ujętych w powyższych specyfikacjach.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Tele Promo Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekarta Relay, jeżeli nastąpiło ono wskutek siły wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Telekarta Relay było skutkiem zawinonego działania lub zaniechania Tele Promo Sp. z o.o.

2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekarta Relay, Tele Promo Sp. z o.o. ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody przy uwzględnieniu zasad określonych poniżej. Wobec Użytkowników niebędących konsumentami Tele Promo Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści.

3. Użytkownikowi korzystającemu z Telekarty Relay zgodnie z Regulaminem za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telekarta Relay przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wartości Telekarty Relay, której dotyczy reklamacja. Do okresu, za który Użytkownikowi przysługuje kara umowna, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.

4. Użytkownikowi korzystającemu z Konta Telekarta Relay zgodnie z Regulaminem za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telekarta Relay przysługuje odszkodowanie w formie kary

umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Telekarta Relay dla Konta Telekarta Relay, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Konto Telekarta Relay istnieje krócej, niż trzy pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary umownej za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Telekarta Relay oblicza się poprzez podzielenie wartości wykorzystanych Usług Telekarta Relay dla Konta Telekarta Relay, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Konta Telekarta Relay przez liczbę dni istnienia Konta Telekarta Relay.

5. Maksymalna wysokość kary umownej w odniesieniu do Użytkowników niebędących konsumentami:

b) w przypadku Użytkownika korzystającego z Karty Telekarta Relay nie może przekroczyć nominału Karty Telekarta Relay, której dotyczy reklamacja;

c) w przypadku Użytkownika korzystającego z Konta Telekarta Relay nie może przekroczyć średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Telekarta Relay dla Konta Telekarta Relay, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Konto Telekarta Relay istnieje krócej niż trzy pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary umownej nie może przekroczyć średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Telekarta Relay dla Konta Telekarta Relay, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Konta Telekarta Relay.

6. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.

7. Tele Promo Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości połączenia z Numerem Dostępowym lub złą jakość tego połączenia spowodowaną awariami operatora telefonicznego, z którego sieci korzysta Użytkownik w celu uzyskania połączenia z Numerem Dostępowym, chyba, że czynniki powodujące brak możliwości tego połączenia lub złą jakość tego połączenia powstaną w wyniku zawinionego działania lub zaniechania Tele Promo Sp. z o.o.

8. Tele Promo Sp. z o.o. nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do Usług Telekarta Relay przez osoby nieupoważnione, w szczególności w przypadku kradzieży Telekarty Relay lub przechwycenia Kodu PIN, chyba, że dostęp do Usług Telekarta Relay przez osoby nieupoważnione nastąpił wskutek zawinionego działania lub zaniechania Tele Promo Sp. z o.o.

9. Użytkownik zobowiązany jest do:

a) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci teleinformatycznej Tele Promo Sp. z o.o.,

b) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci teleinformatycznej Tele Promo Sp. z o.o.,

c) korzystania z Usług Telekarta Relay zgodnie z obowiązującym prawem,

d) nieużywania Telekarty Relay z wykorzystaniem telefonu kradzionego lub nieposiadającego wymaganej homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydanego przez uprawniony organ,

e) niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem Telekarty Relay lub Konta Telekarta Relay służących skorzystaniu z Usług Telekarta Relay mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej środków na Telekarcie Relay lub Koncie Telekarta Relay,

f) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;

g) nieużywania Telekarty Relay ani Konta Telekarta Relay w celu prowadzenia działalności gospodarczej polegającej na masowym wykonywaniu połączeń telefonicznych do wybranych osób lub grup osób (tzw. „call center”), w szczególności poprzez automatyczną dystrybucję połączeń telefonicznych lub automatyczną, interaktywną obsługę osoby dzwoniącej lub integrację systemu telekomunikacyjnego i informatycznego;

h) utrzymywania w poufności Kodu PIN oraz dołożenia wszelkich starań w celu uniemożliwienia dostępu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie.

10. Udostępnienie przez Użytkownika Kodu PIN osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez Użytkownika pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania związane z Usługami Telekarta Relay dokonane przez osobę trzecią. W przypadku wejścia przez osobę trzecią w posiadanie Kodu PIN w inny sposób niż wskutek udostępnienia przez Użytkownika, Użytkownik ponosi odpowiedzialność za działania podjęte przez osobę trzecią do momentu otrzymania przez Tele Promo Sp. z o.o. pisemnego lub telefonicznego zgłoszenia żądania zablokowania Usług Telekarta Relay w związku z utratą Kodu PIN.

V. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. Tele Promo Sp. z o. o. zapewnia Użytkownikom obsługę serwisową poprzez Telefoniczne Biuro Obsługi Klienta pod numerami: 800 700 710 (z telefonów stacjonarnych) lub 222 562 223 (z telefonów komórkowych).

2. Zakres obsługi serwisowej obejmuje:

b) udzielanie Użytkownikom informacji dotyczących Usług Telekarta Relay, Regulaminu oraz Cennika a także promocji i innych ofert;

c) możliwość uzyskania porad i wyjaśnień, jak również pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z Usługami Telekarta Relay;

d) przyjmowanie zgłoszeń o zablokowanie Usług Telekarta Relay w związku z utratą Kodu PIN;

e) przyjmowanie wniosków o wgląd lub poprawienie danych osobowych Użytkowników;

f) przyjmowanie reklamacji.

3. Telefoniczne Biuro Obsługi Klienta jest czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 17.30.
4. Wystąpienie awarii oraz problemów z połączeniem Użytkownik powinien zgłaszać w Telefonicznym Biurze Obsługi Klienta.
5. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.

VI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Telekarta Relay oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekarta Relay.

2. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) Numer seryjny karty Telekarta Relay z Kodem PIN lub Identyfikator Konta;

e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy Użytkownik

żąda ich wypłaty;

f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo numer Telekarty Relay lub Konta Telekarta Relay (jeżeli Użytkownik wnosi o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności w formie doładowania Telekarty Relay lub Konta Telekarta Relay) – w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;

g) podpis reklamującego Użytkownika.

3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Tele Promo Sp. z o.o. jest obowiązana w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Tele Promo Sp. z o.o. rozpatrującej reklamację.

4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

5. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt. a-d, f lub g, Tele Promo Sp. z o.o., o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Użytkownika składającego reklamację do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w

określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie powyższego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Reklamacja może być złożona:

a) telefonicznie, za pomocą kontaktu z Telefonicznym Biurem Obsługi Klienta,

b) pisemnie na adres Tele Promo Sp. z o.o. ul. Ostrobramska 101a, 04-041 Warszawa z dopiskiem "Reklamacja";

c) drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, poprzez adres e-mail bok@telekartarelay.pl

d) faksem na numer: +48 222 128 615

7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Telekarta Relay została nienależycie wykonana lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Telekarta Relay.

8. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 7, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Tele Promo Sp. z o.o. niezwłocznie powiadomi Użytkownika reklamującego. 10

9. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 2 lit. e), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, Tele Promo Sp. z o.o. traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

10. Tele Promo Sp. z o.o. zobowiązuje się do starannego i niezwłocznego rozpatrzenia reklamacji i udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.

11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

a) nazwę jednostki Tele Promo Sp. z o.o. rozpatrującej reklamację;

b) powołanie podstawy prawnej;

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument – prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub stałych polubownych sądach konsumenckich przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, tj. postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego;

f) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Tele Promo Sp. z o.o., z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Użytkownikowi reklamującemu przesyłką poleconą.

VII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH UŻYTKOWNIKÓW

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Tele Promo Sp. z o.o.
2. Użytkownikom przysługuje prawo wglądu w swoje dane oraz prawo ich poprawiania za pośrednictwem Telefonicznego Biura Obsługi Klienta.
3. Administrator danych osobowych jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych Użytkowników w celach związanych z wykonywaniem Usług Telekarta Relay zgodnie z Regulaminem, a także dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów administratora, w szczególności w celu prowadzenia marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.05.2011 i zastępuje on wszelkie wcześniejsze regulaminy i postanowienia.
2. Regulamin może ulec zmianie. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na stronie internetowej www.telekartarelay.pl na co najmniej 30 (trzydzieści) dni przed wejściem w życie.
3. Do Usług Telekarta Relay, których świadczenie rozpoczęto przed dniem wejścia w życie zmian do Regulaminu lub nowego regulaminu, stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu – do czasu wykorzystania środków na Telekarcie Relay lub kolejnego Doładowania Telekarty Relay.