

§ 1 DEFINICJE

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. 1.558.870,00 PLN, zwana dalej „Operatorem”

Poniższe pojęcia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

- 1.1. **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;
- 1.2. **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.
- 1.3. **Billing połączeń** – Szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych przez Użytkownika w określonym czasie, wysyłany przez Operatora na pisemne życzenie Użytkownika.
- 1.4. **Biuro Obsługi Klienta** – Wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Telestrada S.A. komórka do telefonicznej obsługi Użytkowników Usług White Phone.
- 1.5. **Cennik** – Cennik Usług White Phone.
- 1.6. **Doładowanie konta** - powiększenie stanu środków pieniężnych na koncie Użytkownika o określoną kwotę.
- 1.7. **Karta (Karta White Phone)** – karta telefoniczna posiadająca indywidualny numer oraz Kod Dostępowy (Kod PIN), umożliwiająca korzystanie z Usług White Phone
- 1.8. **Kod Dostępowy** (Numer PIN) - unikalny ciąg cyfr znajdujący się na Karcie White Phone, który należy wpisać w celu nawiązania połączenia telefonicznego.
- 1.9. **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.
- 1.10. **Operator** - Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie, al. Krakowska 22A, kod pocztowy 02-284.
- 1.11. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.)
- 1.12. **Regulamin** – Regulamin Usług White Phone.
- 1.13. **Saldo Konta** – kwota jaką Użytkownik posiada na swojej Karcie do wykorzystania na Usługi White Phone.
- 1.14. **Usługi White Phone** – Przedpłacone usługi telefoniczne świadczone przez Operatora.
- 1.15. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 16 lipca 2004r.
- 1.16. **Użytkownik** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług White Phone na zasadach określonych niniejszym Regulaminem lub zamierzająca korzystać z Usług White Phone, po nabyciu Karty White Phone.

§ 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 bez konieczności zawierania umowy pisemnej oraz bez konieczności posiadania przez Użytkownika urządzeń lub oprogramowania.
- 2.3. Klient może dokonać zakupu Karty White Phone w kantynach.
- 2.4. Karta dostępna jest w 4 wariantach o kwocie zasilającej na 3,00 zł; 5,00 zł; 10,00zł oraz 30,00zł.
- 2.5. W ramach usługi Użytkownik nie ma zapewnionych połączeń na numery alarmowe.
- 2.6. Użytkownik musi zgłosić do White Phone numer infolinii banku w celu nawiązania z nim połączenia.
- 2.7. Okres świadczenia Usług White Phone na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania Salda Konta Użytkownika.
- 2.8. Usługi White Phone świadczone są w sposób ciągły, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, z wyłączeniem awarii powodującej niedostępność usług.

§ 3 NUMERY DOSTĘPNE WHITE PHONE

- 3.1. Dostęp do Usług Telekomunikacyjnych następuje poprzez Numer Dostępowy i uzależniony jest od nabycia Kodu przez Klienta.
- 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. 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. Aby nawiązać połączenie Użytkownik powinien 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 należy wprowadzić numer Karty White Phone oraz Kod Dostępowy, umieszczone 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.

§ 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 24 h - Szybki przelew PayU przez stronę internetową www.telestrada.pl, dzięki któremu Użytkownik może dokonać dowolnego doładowania od 0,01. Środki są dodawane na konto Użytkownika niezwłocznie po otrzymaniu potwierdzenia zakończenia transakcji z PayU. Za przelew White Phone nie pobiera 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).
- 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 nieaktywnej, 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 saldo na koncie jest większe niż 6.00 zł., a 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 telefoniczne zgłoszenie pod numerem telefonu 22 667 55 55 (koszt połączenia zgodny ze stawkami Operatora przedstawionymi w Cenniku White Phone).
- 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, o którym mowa w §6.

§ 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.
- 7.6. Operator może na pisemne życzenie Użytkownika dostarczyć mu w terminie 14 dni billing połączeń wykonywanych w określonym terminie. Za tę czynność zostanie pobrana opłata z Karty Użytkownika wskazana w Cenniku White Phone.

§ 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) 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.

§ 10 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

- 10.1. W ramach Gwarancji Poziomu Świadczenia Usługi (SLA) Telestrada S.A. gwarantuje dostępność Usług 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 8.6.-8.7. oraz niewykonania lub nienależytego wykonania Usług White Phone na skutek siły wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzebrania 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 paragrafie 9. Postępowanie reklamacyjne
- 10.6. 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.
- 10.7. 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.

§ 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. Puławska 182, 02-670 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 reklamację,
 - 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. 9.6. 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. 9.3. upoważniona osoba przyjmując 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. 9.8. nie spełnia warunków określonych w ust. 9.3. 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. 9.3. 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. 9.11., 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. 9.3. 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: al. 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 Konsumenckiego przy Prezesie UKE.

§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1. Operator ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług White Phone w przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu, bądź przepisów obowiązującego prawa.
- 12.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują zapisy Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Telestrada S.A., Kodeksu Cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.
- 12.3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany będą publikowane na stronie www.telestrada.pl z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem.
- 12.4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 11.01.2018 roku.

Infolinia: 800 00 77 80