

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH „TELETANIO”

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zakres oraz warunki świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych pod nazwą handlową „TeleTanio” przez Tele Promo Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Konduktorska 18/5, 00-775 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII 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 TeleTanio - usługi telefonii internetowej świadczone przez Tele Promo Sp. z o.o. z wykorzystaniem technologii VoIP (ang. Voice over Internet Protocol); Usługi TeleTanio nie obejmują połączenia od Użytkownika do Numeru Dostępowego, które realizowane jest przez operatora sieci, z której Użytkownik inicjuje połączenie;
2. Karta TeleTanio - karta o nominale wskazanym na tej karcie, posiadająca indywidualny Kod PIN oraz numer seryjny, umożliwiającą dostęp do Usług TeleTanio;
3. Konto TeleTanio - indywidualne konto Użytkownika zakładane poprzez Numer Aktywacyjny, umożliwiające dostęp do Usług TeleTanio; aby założyć Konto TeleTanio linia telefoniczna Użytkownika powinna mieć aktywną usługę identyfikacji numeru telefonu (CLIP);
4. Numer Aktywacyjny - numer telefonu służący do zakładania Konta TeleTanio: **800 700 708** (z telefonu stacjonarnego, w tym z publicznych aparatów samoinkasujących tzw. budek telefonicznych) lub **222 286 555** (z telefonu komórkowego);
5. Numery Dostępowe – przeznaczone do korzystania na terenie całego kraju numery telefoniczne umożliwiające dostęp do Usług TeleTanio:
 - a. bezpłatny Numer Dostępowy - 800 700 108 (z telefonu stacjonarnego w tym z tzw. budek telefonicznych);
 - b. Numer Dostępowy - 222 286 666 (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 TeleTanio, wraz zasadami ich naliczania; aktualny Cennik umieszczony jest na stronie internetowej www.tele-tanio.pl;
7. Doładowanie – zwiększenie środków na Karcie TeleTanio lub Koncie TeleTanio;
8. Kod PIN - unikalny ciąg cyfr umieszczony na Karcie TeleTanio, który pozwala na korzystanie z Usług TeleTanio do wysokości nominału wskazanego na tej Karcie TeleTanio;
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 TeleTanio i który umożliwia automatyczną autoryzację bez konieczności każdorazowego wybierania Kodu PIN;
10. Stan Karty TeleTanio - kwota, którą Użytkownik ma na Karcie TeleTanio do wykorzystania na Usługi TeleTanio i którą Użytkownik może uzupełnić poprzez Doładowanie; kwota początkowa jest równa nominałowi Karty TeleTanio;

11. Stan Konta TeleTanio - kwota, którą Użytkownik ma na Koncie TeleTanio do wykorzystania na Usługi TeleTanio i którą Użytkownik może uzupełnić poprzez Doładowanie;
12. Użytkownik - każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług TeleTanio 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 TELETANIO

III a. Zawarcie umowy o świadczenie Usług TeleTanio

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usług TeleTanio nie wymaga formy pisemnej i następuje poprzez: (i) nabycie Karty TeleTanio, odsłonięcie Kodu PIN oraz nawiązanie połączenia z Numerem Dostępowym lub (ii) nabycie Karty TeleTanio, odsłonięcie Kodu PIN, nawiązanie połączenia z Numerem Aktywacyjnym i założenie Konta TeleTanio - przez osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej i jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu.
2. Usługi TeleTanio są ogólnodostępne i może z nich korzystać każdy, kto zakupi Kartę TeleTanio lub założy Konto TeleTanio. Osoby fizyczne ograniczone w zdolności do czynności prawnych mogą korzystać z Usług TeleTanio za zgodą rodziców lub prawnych opiekunów.
3. Okres świadczenia Usług TeleTanio na rzecz Użytkownika kończy się z chwilą wyczerpania przez Użytkownika Stanu Karty lub Stanu Konta TeleTanio. Okres świadczenia Usług TeleTanio może zostać przedłużony poprzez stosowne Doładowanie Karty TeleTanio lub Konta TeleTanio. W przypadku braku Doładowania Konta TeleTanio przez okres 1 (jednego) roku od daty założenia/ostatniego Doładowania Konta TeleTanio, Konto TeleTanio przestaje być aktywne i nie jest możliwe skorzystanie z Usług TeleTanio. Środki na Koncie TeleTanio nie podlegają zwrotowi w przypadku ich niewykorzystania przez okres aktywności Konta TeleTanio.
4. Karta TeleTanio jest ważna przez okres jednego roku od momentu aktywacji tj. od pierwszego użycia w celu skorzystania z Usług TeleTanio. Po upływie okresu ważności Karty TeleTanio nie jest możliwe skorzystanie z Usług TeleTanio. Środki na Karcie TeleTanio nie podlegają zwrotowi w przypadku ich niewykorzystania przez okres ważności Karty TeleTanio.
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 Karty TeleTanio;
 - e. upływu 1 (jednego) roku od daty założenia/ostatniego Doładowania Konta TeleTanio, jeżeli w ciągu tego roku nie nastąpiło Doładowanie Konta TeleTanio;

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

III b. Ogólne warunki świadczenia Usług TeleTanio

1. Usługi TeleTanio obejmują połączenia głosowe z użytkownikami stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telefonicznych w kraju i za granicą, szczegółowo określone w Cenniku.
2. Realizowanie Usług TeleTanio polega między innymi na konwersji głosu i jego transmisji w postaci pakietów danych za pośrednictwem sieci internetowej w technologii VoIP.

3. Z Usług TeleTanio 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 TeleTanio.
4. Usługi TeleTanio 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 TeleTanio 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.tele-tanio.pl. Czasu powyższych przerw nie wlicza się do przerw, o których mowa w art. IV ust. 3-4.
5. Usługi TeleTanio 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 TeleTanio nie zapewniają prezentacji numeru (CLIP) Użytkownika.
7. Realizacja połączeń w ramach Usług TeleTanio 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 TeleTanio

1. W celu uzyskania połączenia, Użytkownik powinien podjąć następujące kroki:
 - a. a) wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym odpowiedni Numer Dostępowy;
 - b. b) po usłyszeniu komunikatu powitania wybrać język obsługi ("1" - polski, "2" - angielski);
 - c. c) wpisać Kod PIN znajdujący się na Karcie TeleTanio i nacisnąć #;
 - d. 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 TeleTanio

1. W celu założenia Konta TeleTanio Użytkownik powinien podjąć następujące kroki:
 - a. zakupić Kartę TeleTanio;
 - b. korzystając z linii telefonicznej, dla której chce założyć Konto TeleTanio, wybrać z klawiatury numerycznej aparatu telefonicznego z wybieraniem tonowym Numer Aktywacyjny;
 - c. po połączeniu i usłyszeniu powitania wybrać "1" - Załóż Konto TeleTanio;
 - d. po usłyszeniu komunikatu z prośbą o podanie Kodu PIN, powinien podać Kod PIN;
 - e. aktywacja Konta TeleTanio 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 TeleTanio wybrać Numer Dostępowy TeleTanio, 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.):
 - o dla połączeń międzynarodowych:
00 , kod kraju , numer kierunkowy miasta, numer docelowy , #.
 - o dla połączeń krajowych na numery stacjonarne:
numer kierunkowy miasta , numer docelowy , #
 - o dla połączeń na telefony komórkowe krajowych operatorów:
numer docelowy , #.

Każdorazowo po połączeniu się z Numerem Dostępowym z linii telefonicznej, dla której istnieje Konto TeleTanio, podawany jest komunikat o Stanie Konta TeleTanio, natomiast po wybraniu docelowego numeru telefonu - komunikat o liczbie minut do wykorzystania w ramach Usług TeleTanio. Nie jest konieczne odsłuchiwanie komunikatu o Stanie Konta TeleTanio, 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 TeleTanio, Użytkownik powinien zakupić Kartę TeleTanio, wybrać z linii telefonicznej, dla której istnieje Konto TeleTanio, Numer Dostępowy , a następnie po odsłuchaniu (lub w trakcie odsłuchiwania) informacji o Stanie Konta TeleTanio wybrać *7 i wprowadzić Kod PIN zakupionej karty. Wszystkie środki dostępne na Karcie TeleTanio zostają przelane na Konto TeleTanio Użytkownika. Z tym momentem Karta TeleTanio zostaje wykorzystana.
2. Doładowanie Konta TeleTanio lub Karty TeleTanio może ponadto nastąpić on – line tj. w drodze przelewu bankowego lub za pośrednictwem karty kredytowej – za pośrednictwem systemu Płatności.pl. W celu Doładowania za pośrednictwem strony www.tele-tanio.pl Użytkownik wypełnia formularz doładowania on-line i zostaje przekierowany na stronę internetową www.platnosci.pl w celu dokonania płatności zgodnie z regulaminem systemu Płatnosci.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 Karty TeleTanio lub Stanu Konta TeleTanio w trakcie jednej rozmowy. Informację o Stanie Karty lub Stanie Konta TeleTanio można uzyskać każdorazowo po wybraniu Numeru Dostępowego i - w przypadku Karty TeleTanio - wprowadzeniu Kodu PIN.
3. Poprzez nabycie Karty TeleTanio lub Doładowanie Użytkownik z góry uiszcza opłaty za Usługi TeleTanio do wartości określonej nominałem Karty TeleTanio/wartości Doładowania.

4. Opłata za przeprowadzone rozmowy jest pobierana z Karty TeleTanio lub z Konta TeleTanio, w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku. Po wyczerpaniu Stanu Karty lub Konta TeleTanio możliwość korzystania z Usług TeleTanio 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 TeleTanio 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.tele-tanio.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 Karty TeleTanio, której wykaz połączeń ma dotyczyć. Opłata jest pobierana z Karty TeleTanio lub Konta TeleTanio, 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 TeleTanio, jeżeli nastąpiło ono wskutek siły wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług TeleTanio było skutkiem zawinionego działania lub zaniechania Tele Promo Sp. z o.o.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług TeleTanio, 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 Karty TeleTanio zgodnie z Regulaminem za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług TeleTanio przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 wartości TeleTanio, 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 TeleTanio zgodnie z Regulaminem za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług TeleTanio przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług TeleTanio dla Konta TeleTanio, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Konto TeleTanio istnieje krócej, niż trzy pełne

miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary umownej za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług TeleTanio oblicza się poprzez podzielenie wartości wykorzystanych Usług TeleTanio dla Konta TeleTanio, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Konta TeleTanio przez liczbę dni istnienia Konta TeleTanio.

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

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

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 jakością 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 zawnionego działania lub zaniechania Tele Promo Sp. z o.o.

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

9. Użytkownik

- a. niepodjęcia jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci teleinformatycznej Tele Promo Sp. z o.o.,
- b. niepodjęcia jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci teleinformatycznej Tele Promo Sp. z o.o.,
- c. korzystania z Usług TeleTanio zgodnie z obowiązującym prawem,
- d. nieużywania Karty TeleTanio z wykorzystaniem telefonu kradzionego lub nieposiadającego wymaganej homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydanego przez uprawniony organ,
- e. niepodjęcia jakichkolwiek działań z użyciem Karty TeleTanio lub Konta TeleTanio służących skorzystaniu z Usług TeleTanio mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej ilości środków na Karcie TeleTanio lub Koncie TeleTanio,
- f. niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
- g. nieużywania Karty TeleTanio ani Konta TeleTanio 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. 10. Udostępnienie przez Użytkownika Kodu PIN osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez Użytkownika pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania związane z Usługami TeleTanio 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 TeleTanio 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: 800 700 708 (z telefonów stacjonarnych) lub 222 286 555 (z telefonów komórkowych).
2. Zakres obsługi serwisowej obejmuje:
 - a. udzielanie Użytkownikom informacji dotyczących Usług TeleTanio, Regulaminu oraz Cennika a także promocji i innych ofert;
 - b. możliwość uzyskania porad i wyjaśnień, jak również pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z Usługami TeleTanio;
 - c. przyjmowanie zgłoszeń o zablokowanie Usług TeleTanio w związku z utratą Kodu PIN;
 - d. przyjmowanie wniosków o wgląd lub poprawienie danych osobowych Użytkowników;
 - e. 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

6. Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Usług TeleTanio oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług TeleTanio.
7. 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 TeleTanio 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 Karty TeleTanio lub Konta TeleTanio (jeżeli Użytkownik wnosi o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności w formie doładowania Karty TeleTanio lub Konta TeleTanio) – w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;
 - g. podpis reklamującego Użytkownika.
8. 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.

9. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
10. 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie powyższego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

11. 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. Konduktorska 18/5, 00-775 Warszawa z dopiskiem "**Reklamacja**";
- c. drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, poprzez adres e-mail bok@tele-tanio.pl
- d. faksem na numer: +48 222 128 615

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

13. 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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

- a. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Tele Promo Sp. z o.o.
- b. Użytkownikom przysługuje prawo wglądu w swoje dane oraz prawo ich poprawiania za pośrednictwem Telefonicznego Biura Obsługi Klienta.
- c. Administrator danych osobowych jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych Użytkowników w celach związanych z wykonywaniem Usług TeleTanio 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

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.05.2011 i zastępuje on wszelkie wcześniejsze regulaminy i postanowienia.
5. Regulamin może ulec zmianie. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na stronie internetowej www.tele-tanio.pl na co najmniej 30 (trzydzieści) dni przed wejściem w życie.
6. Do Usług TeleTanio, których świadczenie rozpoczęto przed dniem wejścia w życie zmian do Regulaminu lub nowego regulaminu, stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu – do czasu wykorzystania środków na Karcie TeleTanio lub kolejnego Doładowania TeleTanio.