

# **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

## **§ 1. DEFINICJE**

Ilekcroć w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub innych dokumentach jest mowa o:

1. Dostawca Usług - rozumie się przez to spółkę świadczącą usługi telekomunikacyjne działającą pod nazwą Telepartner Sp. z o.o., z siedzibą w Olsztynie przy ul. Trylińskiego 2, KRS 400782, NIP 5242746846.
2. Klient - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z Usługi na podstawie zawartej Umowy, posiadającą indywidualny dostęp do panelu klienta, zabezpieczony unikalnym hasłem, pozwalającego w szczególności na zasilanie Konta poprzez dokonywanie wpłat oraz sprawdzanie aktualnych bilingów.
3. Usługa - rozumie się przez to usługę telekomunikacyjną, polegającą na zapewnianiu możliwości połączeń z numerami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych z wykorzystaniem platformy VoIP.
4. Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem, a Klient zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w Regulaminie.
5. Cennik - należy przez to rozumieć obowiązujący (w pełni zaktualizowany) oraz znajdujący się na stronie [www.ototelefon.pl](http://www.ototelefon.pl), cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę.

## **§ 2. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG**

1. Umowa o świadczenie usług nie wymaga formy pisemnej.
2. Umowa zawierana jest z chwilą dokonania przez Klienta pierwszej płatności abonamentowej za pakiet usług lub dokonania doładowania na połączenia wychodzące.
3. Nie ma minimalnego czasu trwania umowy. Klient w każdej chwili może przedłużyć ważność usługi dokonując kolejnej opłaty abonamentowej.

4. Aktywacja usługi następuje najpóźniej w następny dzień roboczy po zaksięgowaniu wpłaty.
5. Środki z doładowań mogą zostać wykorzystane na połączenia wychodzące wyłącznie w okresie, gdy jest ważna usługa (jest opłacony abonament).

### **§ 3. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY**

1. Umowa wygasa w momencie zakończenia okresu jej obowiązywania.
2. Brak płatności abonamentowej przed końcem ważności usługi jest równoznaczny z rozwiązaniem umowy przez Klienta.
3. Umowa może zostać rozwiązana również przed zakończeniem okresu ważności usługi, po pisemnej lub telefonicznej dyspozycji Klienta.
4. Wpłaty za abonament oraz środki z doładowań nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy lub w przypadku rezygnacji z usługi przed końcem okresu jej ważności.
5. Umowa wygasa w przypadku: wydania przez właściwe organy decyzji lub postanowienia ograniczającego lub zakazującego Dostawcy Usług prowadzenia działalności w danym zakresie, śmierci Klienta, rozwiązania lub likwidacji podmiotu.
6. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Dostawca Usług przerywa świadczenie Usług na rzecz Klienta.
7. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia umowy albo ponownej rejestracji Klienta, jeżeli została z nim rozwiązana Umowa z powodu naruszenia Regulaminu.
8. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nieprzestrzegania niniejszego Regulaminu oraz w przypadku naruszenia przez Klienta bezpieczeństwa lub integralności usług.

### **§ 4. ZOBOWIĄZANIA STRON**

1. Dostawca Usług zapewnia ochronę danych transmitowanych przez Klienta wynikającą ze stosowanej technologii świadczenia Usługi.

2. Dostawca Usług nie odpowiada za treść danych transmitowanych przez Klienta w ramach Usługi.

3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

a) przestrzegania poufności haseł Klienta i nie ujawniania ich osobom trzecim, a w przypadku ich ujawnienia Klient zobowiązany jest niezwłocznie dokonać ich zmiany.

b) niewykorzystywania Usługi w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Klientów Dostawcy Usług.

## **§ 5. FUNKCJONALNOŚĆ USŁUG GŁOSOWYCH**

1. Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi pod warunkiem określenia przez Klienta lokalizacji centrum alarmowego w panelu klienta (zakładka telefony -> ustawienie telefonu -> numery alarmowe).

2. Dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego mogą być przekazywane bezpośrednio służbom alarmowym, pod warunkiem określenia tej lokalizacji w panelu klienta.

3. Informacje na temat ewentualnych ograniczeń w dostępie do usług telekomunikacyjnych są zamieszczane na stronach internetowych Dostawcy Usług.

## **§ 6. BEZPIECZEŃSTWO**

1. Dostawca Usług nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.

2. Klient zobowiązany jest zabezpieczyć na własny koszt dostęp do usług w taki sposób, aby mogły z niej korzystać wyłącznie osoby upoważnione, w szczególności poprzez wprowadzenie stosownego identyfikatora i hasła.

3. Klient zobowiązany jest do zabezpieczenia sieci lokalnej przy użyciu oprogramowania zabezpieczającego przed atakiem poprzez sieć.

4. Dane osobowe Klienta są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi, zgodnie z § 9 Regulaminu.

5. Samodzielna edycja danych Klienta nie jest możliwa i wymaga przesłania dyspozycji zmiany danych za pośrednictwem zakładki Zgłoszenia w panelu klienta. Edycja danych dokonywana jest najpóźniej w następny dzień roboczy po przesłaniu dyspozycji i dokonanie jej potwierdzone jest drogą elektroniczną.

## **§ 7. WARUNKI PŁATNOŚCI**

1. Usługa jest realizowana w systemie płatności z góry (prepaid).
2. Przez pierwsze 7 dni od rejestracji, obowiązuje okres testowy, podczas którego nie ma konieczności opłacania abonamentu. Po upływie okresu testowego, aby dalej korzystać z usługi, należy opłacić abonament.
3. Przed okresem testowym Dostawca Usług jest uprawniony do wezwania Klienta do dokonania wpłaty 0,01 zł w celu weryfikacji danych zgodnie z wymaganiami ustawy o działaniach antyterrorystycznych.
4. Aby wykonywać połączenia wychodzące, oprócz opłaty abonamentowej, należy doładować Konto.
5. Po wyczerpaniu środków na Koncie możliwość wykonywania połączeń wychodzących zostaje zablokowana do czasu dokonania kolejnego doładowania.
6. W przypadku braku uiszczenia opłaty abonamentowej przed końcem ważności konta, umowa wygasa. W tym przypadku Dostawca Usług jest uprawniony do usunięcia Konta, a niewykorzystane środki na Koncie nie podlegają zwrotowi.
7. Wysokość opłat, z wyszczególnieniem składających się na nie elementów, określona jest w Cenniku dostępnym na stronie [www.ototelefon.pl](http://www.ototelefon.pl)
8. Opłaty w Cenniku podane są w złotych.
9. W przypadku dokonania płatności za abonament, ważność konta przedłużana jest od aktualnej daty zakończenia ważności Usługi, a nie od daty płatności.
10. Faktura VAT generowana jest automatycznie, na podstawie opłaconej przez Klienta faktury proforma. Po dokonaniu płatności (w przypadku wybrania opcji płatności online) lub po zatwierdzeniu wpłaty w systemie (w przypadku dokonania płatności przelewem tradycyjnym) Klient otrzymuje fakturę VAT na maila kontaktowego.
10. Wszystkie faktury dostępne są w panelu klienta, w zakładce Rozliczenia.

## **§ 8. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM**

1. Wszelkie zgłoszenia techniczne oraz pytania Klient może kierować za pośrednictwem zakładki Zgłoszenia w panelu klienta.
2. Zgłoszenia techniczne oraz pytania Klient może kierować także telefonicznie w dni robocze w godz. 10 - 18.
3. Ze względu na ograniczone możliwości weryfikacji Klienta w trakcie połączenia telefonicznego, zakres udzielonych informacji tą drogą może być ograniczony.
4. Ze względów bezpieczeństwa rozmowy telefoniczne z Biurem Obsługi Klienta mogą być nagrywane przez Dostawcę Usług.
5. Faktury wysyłane są jedynie w formie elektronicznej, chyba że Klient dokona dodatkowej opłaty za wysyłkę faktury pocztą, w formie papierowej.
6. Informacje o kończącym się okresie ważności usługi oraz faktury przesyłane są na adres kontaktowy klienta wskazany przez niego podczas rejestracji Usługi.
7. Samodzielna edycja adresu kontaktowego Klienta nie jest możliwa i wymaga przesłania dyspozycji zmiany adresu kontaktowego za pośrednictwem zakładki Zgłoszenia w panelu klienta.

## **§ 9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON**

1. Zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty określa dokument Gwarancje SLA, będący integralną częścią Umowy.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) przerwy w dostępie do urządzeń lub przerwy w transmisji pakietów spowodowane zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych niezbędnych do posiadania przez Klienta dostępu do Usług (np. brak dostępu Klienta do sieci Internet),
  - b) szkody wynikłe z pośrednictwa osób trzecich, za które Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności (np. opóźnienia operacji bankowych),

- c) szkody powstałe po stronie Klienta, spowodowane niewłaściwym wykorzystaniem przez Klienta danych pozwalających na jego identyfikację lub autoryzację, w szczególności użyciem poufnych danych dostępowych przez osoby nieupoważnione,
- d) szkody wynikające z błędnych lub niepełnych danych kontaktowych,
- e) szkody wynikające z działania siły wyższej.

## **§ 10. DANE OSOBOWE**

1. Dostawca Usług jest administratorem danych osobowych podanych przez Klientów w procesie rejestracji i użytkowania.
2. Dostawca Usług w okresie obowiązywania zawartej z Klientem umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń wynikających z umowy, jak też wykonania innych zadań przewidzianych przepisami prawa, przetwarza dane osobowe Klienta w celach wynikających z przepisów prawa.
3. Dostawca Usług, świadcząc usługi telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych za jego pośrednictwem, w szczególności danych osobowych dotyczących Klienta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Klienta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
4. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Klienta przetwarzane są przez Dostawcę Usług lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez Dostawcę Usług w celach związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych, zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzeniem roszczeń wynikających z umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług.

## **§ 11. REKLAMACJE**

1. Klient korzystający z Usług, który chce zakwestionować ich jakość lub wysokość naliczonych opłat ma prawo do wniesienia reklamacji.

2. Reklamacja może być złożona pisemnie za pośrednictwem zakładki Zgłoszenia w panelu klienta lub telefonicznie.
3. Ze względu na ograniczone możliwości weryfikacji Klienta w trakcie połączenia telefonicznego, możliwość złożenia reklamacji tą drogą może być ograniczona. W takiej sytuacji pozostaje możliwość złożenia reklamacji za pośrednictwem zakładki Zgłoszenia w panelu klienta.
4. Odpowiedzi na reklamacje udzielane będą w terminie do 14 dni roboczych.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę Klienta,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja,
  - e) identyfikator, datę i godzinę wystąpienia problemu oraz żądany numer, z którym nie uzyskano połączenia - jeżeli reklamacja dotyczy połączeń.

## **§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 11 marca 2019 roku.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Dostawca Usług zastrzega możliwość zmiany Regulaminu oraz Cennika z ważnych przyczyn, w szczególności niedotyczących Dostawcy Usług, takich jak zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do Regulaminu i świadczonych Usług.
4. W przypadku zmian niekorzystnych dla Klienta, o planowanej zmianie Regulaminu Dostawca Usług powiadomi Klienta drogą elektroniczną najpóźniej 30 dni przed planowaną zmianą.
5. W przypadku zmian korzystnych dla Klienta, informacja o zmianach może zostać zamieszczona na stronie internetowej Dostawcy Usług bez wyprzedzenia.