

§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część wszystkich umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (Umów), na podstawie których Telestrada S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 182, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Miasta Stołecznego Warszawy pod nr KRS 0000279791 (Telestrada) świadczy usługi telekomunikacyjne (Usługi) na rzecz osób fizycznych zawierających Umowę w celu niezwiązany bez pośrednio z działalnością gospodarczą lub zawo dową (Konsumentów) oraz na rzecz innych podmiotów (zwanych dalej łącznie Klientami).

§ 2. UMOWA

1. Zawarcie Umowy z Klientem uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług. Telestrada może uzależnić zawarcie Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta.

2. Klient zobowiązany jest informować Telestradę o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, pod rygorem uznania pism i faktur skierowanych na ostatnio wskazany adres za skutecznie doręczone.

3. Zmiana warunków Umowy, w szczególności poprzez wybór innego Cennika, może zostać dokonana za pośrednictwem infolinii Telestrady pod nr 0 801 080 321. Telestrada listownie potwierdza Klientowi zmianę warunków.

§ 3. ŚWIADCZENIE USŁUG

1. Telestrada jest resellerem usług telekomunikacyjnych świadczonych przez GTS Energis Sp. z o.o. i świadczy Usługi w zakresie:

a) utrzymania łącza abonenckiego do sieci telefonicznej Telekomunikacji Polskiej S.A. (TP S.A.) w gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych (Usługi Abonamentu) wraz z innymi usługami, których szczegółowa lista oraz data ich dostępnosci dla Klienta określona jest w Cenniku (Usługi Dodatkowe),
b) realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych, kierowanych do sieci GTS Energis poprzez preselekcję lub numer dostępu do sieci 1066 (Usługi Preselekcji).

2. Skorzystanie z Usługi Abonamentu oraz Usług Dodatkowych wymaga wypowiedzenia przez Klienta umowy o świadczenie usług telefonicznych z TP S.A.

3. Klient korzysta z połączeń objętych Usługą Preselekcji poprzez preselekcję bądź do czasu realizacji Zlecenia Preselekcji - poprzez każdorazowe wybieranie numeru dostępu (prefiksu) 1066.

4. W ciągu czternastu dni od dnia otrzymania podpisanego przez Klienta Zamówienia Abonamentu wraz ze Zleceniem Preselekcji, Telestrada przekazuje Zamówienie Abonamentu i Zlecenie Preselekcji do TP S.A. oraz wpisze Klienta do systemu bilingowego, o czym powiadomi Klienta listownie. Do czasu realizacji Zlecenia Preselekcji przez TP S.A., Klient będzie korzystał z usług Telestrady objętych Usługą Preselekcji poprzez wybieranie numeru dostępu (prefiksu) 1066.

5. Telestrada może zawiesić świadczenie całości lub części Usług w następujących przypadkach:

- Klient zalega z płatnościami przez okres dłuższy niż 30 dni;
- Klient nie stosuje się w terminie 3 dni do wezwania, o którym mowa w par 4 ust. 5;
- stwierdzenia nietypowej charakterystyki połączeń, w szczególności wskazującej na możliwość nadużyć lub zagrożenia płatności ze strony Klienta;
- Klient podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych;
- w przypadkach wskazanych w par. 7 ust. 3 lit. b) - e).

6. Telestrada zastrzega sobie prawo blokowania dostępu do numerów wykorzystywanych do nadzycia na szkodę Klientów lub Telestrady.

7. W ramach obsługi serwisowej, Telestrada do konuje konserwacji i usuwania uszkodzeń oraz awarii w urządzeniach końcowych będących własnością Telestrady oraz w łączach telefonicznych służących do przyłączenia Klienta do sieci. Klient może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług w Biurze Obsługi Klienta Telestrady pod nr 0 801 080 321

§ 4. NALEŻNOŚCI Z TYTUŁU ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Klient zobowiązany jest do uiszczenia należności za Usługi zrealizowane w danym Okresie Rozliczeniowym w terminie płatności, wskazanym na doręczonych mufakturach VAT - bez względu na okoliczność, kto z tych Usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania faktury za Okres Rozliczeniowy, Klient winien niezwłocznie zgłosić ten fakt do Telestrady.

2. Należności Telestrady z tytułu realizacji Usług naliczane są na podstawie cen wskazanych w wybranym przez Klienta Cenniku, obowiązującym w chwili wykonania Usługi. Abonament i usługa zawieszenia świadczenia usług telefonicznych płatne są z góry. Pozostałe usługi płatne są z dołu, z tym że płatność za Usługi Dodatkowe ujmowana jest na fakturze za kolejny Okres Rozliczeniowy.

3. Okres Rozliczeniowy trwa jeden miesiąc; jeżeli jednak należność za Usługi zrealizowane w tym czasie wyniosłaby mniej niż 20 zł brutto, Okres ten zakończy się w miesiącu, w którym należność Telestrady przekroczy tę kwotę - nie później jednak, niż po 6 miesiącach od rozpoczęcia Okresu Rozliczeniowego. Telestrada zastrzega możliwość zmiany długości Okresu Rozliczeniowego w przypadku zaistnienia ważnych względów organizacyjnych. Telestrada zastrzega również możliwość obciążenia Klienta opłatą za Usługi, które nie zostały uwzględnione w fakturach wystawionych za poprzednie Okresy Rozliczeniowe, w sytuacjach wyjątkowych lub niezależnych od Telestrady.

4. W przypadku świadczenia Usługi podlegającej opłacie abonamentowej przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa ta była świadczona; za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu takiej Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Klientowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

5. Telestrada może wezwać Klienta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu Rozliczeniowego, o ile ilość wykonywanych połączeń uzasadniać będzie obawę zagrożenia płatności ze strony Klienta.

6. Zapłata dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego Telestrady wskazanego na fakturze. W przypadku opóźnienia w zapłacie należności, Telestrada uprawniona będzie do naliczenia odsetek ustawowych, jak też obciążenia Klienta kosztami sporządzenia i przesłania wezwania do zapłaty w wysokości 10 zł (kwota nie podlega VAT).

7. W przypadku, gdy okres opóźnienia przekraczał będzie jeden miesiąc, Telestrada uprawniona będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem profesjonalnej firmy windykacyjnej. Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury, w wysokości 15% dochodzonych w ten sposób należności.

§ 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ TELESTRADY

1. Wobec Klientów niebędących Konsumentami, Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za działania osób trzecich ani za utracone korzyści.

2. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie urządzeń końcowych Klienta skutkujących niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usług świadczonych przez Telestradę.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, za który Telestrada ponosi odpowiedzialność, nie dłużej jednak niż za 30 dni, Klientowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej obliczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych - chyba, że łączny czas przerw w Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 24 godziny. Wypłata kar umownych następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Klienta reklamacji, stosownie do jego wniosku - poprzez zaliczenie kary na poczet przyszłych należności, wpłatą na rachunek bankowy bądź przekaz pocztowy. W pozostałym zakresie, Telestrada ponosi wobec Konsumentów odpowiedzialność na zasadach ogólnych określonych w kodeksie cywilnym.

§ 6. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient składa reklamację pisemnie na adres: ul. Puławska 182, 02-670 Warszawa, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta Telestrady, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- imię i nazwisko (firmę) oraz adres Klienta,
- numery telefonów oraz okres, których dotyczy reklamacja,
- przedmiot reklamacji i wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację,
- datę zawarcia Umowy oraz jej oznaczenie (tytuł),
- w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bądź adres właściciwy do wypłaty, albo wniosek o ich zaliczenie poczet przyszłych płatności.

3. Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Klient może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Odwołań Reklamacyjnych na adres: ul. Puławska 182, 02-670 Warszawa, który rozpatruje odwołanie i udziela Klientowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.

5. Wniesienie reklamacji nie wstrzymuje obowiązku zapłaty reklamowanej należności.

§ 7. CZAS OBOWIĄZYWANIA UMOWY

1. Umowa zawierana jest standardowo na czas nieoznaczony, chyba że Umowa stanowi inaczej. Każda ze stron może rozwiązać taką Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie wpłynęło do Telestrady.

2. W przypadku, gdy przy zawarciu niniejszej Umowy (lub w czasie jej trwania) Klient wybiera Cennik powiązany z umową na czas oznaczony, Umowa zawarta zostanie na okres 12 miesięcy, liczone od daty wpisania Klienta do systemu bilingowego Telestrady (lub daty wyboru Cennika). W tym okresie, par.7 punkt 1. Regulaminu nie ma zastosowania, a w razie rezygnacji przez Klienta z abonamentu lub preselekcji Telestrady, uprawniona ona będzie do rozwiązania Umowy i obciążenia Klienta jednorazową opłatą w wysokości 100 zł za każdy numer telefonu objęty umową na czas oznaczony (kwota nie podlega VAT). Po upływie 12 miesięcy, Umowa przekształca się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony, chyba że najpóźniej 30 dni przed upływem okresu jej obowiązywania, do Telestrady wpłynie pisemne oświadczenie Klienta o rezygnacji z przedłużenia Umowy.

3. W przypadku zawarcia umowy:

- poza lokalem przedsiębiorstwa, bądź też:
- za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, Konsument może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn w terminie dziesięciu dni od dnia jej zawarcia. W przypadku wskazanym pod literą b) powyżej, uprawnienie to wygasa jednak z chwilą skorzystania przez Konsumenta z Usług Telestrady.

4. Telestrada może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:

- Klient, pomimo zawieszenia świadczenia Usług, w wyznaczonym przez Telestradę dodatkowym terminie nie ureguluje zaległych płatności;
- Konsument korzysta z Usług w celach związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej;
- dane podane przez Klienta przy zawarciu Umowy są nieprawdziwe;
- z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Klienta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości;
- w przypadku śmierci Klienta albo wykreślenia Klienta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru albo ewidencji lub złożenia wniosku o upadłość Klienta.

5. Oświadczenia Stron dotyczące rozwiązania lub odstąpienia od Umowy zawartej w formie pisemnej wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Oświadczenie Klienta winno zostać przesłane na adres: ul. Puławska 182, 02-670 Warszawa, oraz zawierać:

- imię i nazwisko (firmę) Klienta oraz adres Klienta;
- datę zawarcia oraz oznaczenie (tytuł) Umowy;
- numery telefonów wskazanych w Umowie.

6. Zniesienie ustanowionej na rzecz Klienta preselekcji wymaga zwrócenia się przezeń z odrębnym, pisemnym wnioskiem do TP S.A.

7. Dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz dane Klientów przetwarzane będą w celu dokonywania rozliczeń międzyoperatorskich, wykonywania niniejszej Umowy, dochodzenia wynikających z niej roszczeń, do upływu okresu ich przedawnienia oraz wykonywania innych zadań określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne.

§ 8. OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 października 2007 r.

2. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o usługach Telestrady dostępne są na stronie www.telestrada.pl.