

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEDPŁACONYCH, KOMÓRKOWYCH WHITE MOBILE



## §1. DEFINICJE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przedpłaconych komórkowych White Mobile przez Telestrada S.A. Poniższe pojęcia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:
  - 1.1. **Abonent White Mobile** – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług Telestrada i przy wykorzystaniu karty SIM lub telekarty lub w inny sposób określony przez Telestrada uiszcza opłatę za usługi, nie będąc stroną umowy zawartej na piśmie;
  - 1.2. **Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych;
  - 1.3. **ASIG (Automatyczny System Informacji Głosowej)** - system informacji głosowej odnośnie usług, płatności oraz promocji udostępniony dla Klientów White Mobile;
  - 1.4. **Biuro Obsługi Klienta** – wyodrębniona w strukturze organizacyjnej Telestrada komórka powołana do obsługi Klientów i Abonentów White Mobile;
  - 1.5. **Cennik** – Cennik usług przedpłaconych komórkowych telekomunikacyjnych White Mobile, określający zasady naliczania opłat za usługi oraz innych należności uiszczanych przez Abonenta na rzecz Telestrada S.A.;
  - 1.6. **Centrum Telefoniczne** - zespół komórek organizacyjnych Telestrada, w szczególności Biuro Obsługi Klienta, powołany do obsługi Klientów i Abonentów White Mobile;
  - 1.7. **Dane lokalizacyjne** - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego;
  - 1.8. **Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym również dane lokalizacyjne;
  - 1.9. **Karta SIM** - karta z mikroprocesorem (także karta USIM lub inna karta) udostępniana Abonentowi White Mobile, umożliwiająca za pomocą telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego dostęp do usług świadczonych przez Telestrada, której przypisano: numer telefoniczny, kod PIN (osobisty numer identyfikacji) oraz kod PUK (osobisty numer odblokowujący), a także inne cechy (np. numery i aplikacje dodatkowe); karta SIM przekazana Abonentowi White Mobile stanowi własność Telestrada. do momentu zaprzestania świadczenia usług;
  - 1.10. **Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług przedpłaconych świadczonych przez Telestrada;
  - 1.11. **Konsument** – Klient lub Abonent White Mobile, będący osobą fizyczną, który odpowiednio wyraża zainteresowanie zawarciem lub zawarł z Telestrada umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - 1.12. **Okres ważności dla usług wychodzących** - okres, rozpoczynający się z chwilą zasilenia konta, określony w cenniku lub w regulaminie promocji, o którym Abonent White Mobile zostanie poinformowany i w którym może wykorzystać wartość konta i korzystać z usług wychodzących oraz przychodzących;
  - 1.13. **Okres karencji** – okres, rozpoczynający się z chwilą zawieszenia świadczenia przez Telestrada usług z powodu zakończenia okresu ważności dla usług wychodzących lub (i) wyczerpania wartości konta;
  - 1.14. **Operator** - krajowy lub zagraniczny przedsiębiorca telekomunikacyjny;
  - 1.15. **Operator Infrastrukturalny** – Operator świadczący usługi w oparciu o własną sieć infrastrukturalną.
  - 1.16. **Punkt sprzedaży (obsługi)** - salon firmowy Telestrada, sklep firmowy Telestrada, punkt obsługi Klientów i Abonentów White Mobile lub miejsce przeznaczone do obsługi Klientów i Abonentów White Mobile posiadające autoryzację Telestrada, w którym oferowane są usługi świadczone przez Telestrada;
  - 1.17. **Regulamin** - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przedpłaconych przez Telestrada dla Abonentów White Mobile;
  - 1.18. **Rejestracja** - wprowadzenie do systemu obsługującego Abonentów White Mobile, danych udostępnionych przez Abonenta White Mobile w sposób określony w niniejszym Regulaminie;
  - 1.19. **Telefon** - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ;
  - 1.20. **Telekarta** - karta zawierająca zabezpieczony telekod, umożliwiającą Abonentowi White Mobile zasilenie konta;
  - 1.21. **Telekod** - kombinacja cyfr umożliwiająca zasilenie konta Abonenta White Mobile;
  - 1.22. **Telestrada** – Telestrada Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie 02-670, ul. Puławska 182;
  - 1.23. **Umowa** - umowa o świadczenie usług przedpłaconych, nie wymagająca zawarcia w formie pisemnej, na podstawie, której Telestrada zobowiązuje się do świadczenia usług na warunkach określonych w Regulaminie, cenniku oraz w regulaminach promocji, których Abonent White Mobile zobowiązuje się przestrzegać;
  - 1.24. **Urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez Telestrada;
  - 1.25. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez Telestrada,
  - 1.26. **Użycie** - wykorzystanie przez Abonenta White Mobile określonej wartości konta,
  - 1.27. **Wartość konta** - określona w złotych polskich kwota przeznaczona na korzystanie z usług świadczonych przez Telestrada, dostępnych dla Abonenta White Mobile;
  - 1.28. **Włączenie się do sieci** - czynność faktyczna Abonenta White Mobile polegająca na wykonaniu lub odebraniu pierwszego połączenia lub próbie pierwszego połączenia albo skorzystaniu z innej usługi określonej w cenniku lub w regulaminie promocji;
  - 1.29. **Zasilenie konta** - czynność polegająca na przekazaniu Telestrada telekodu za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez Telestrada w celu zwiększenia wartości konta.

## §2. ZAWARCIE UMOWY I REJESTRACJA ABONENTA WHITE MOBILE

- 2.1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która nabeździe kartę SIM oraz faktycznie włączy się do sieci Telestrada.
- 2.2. Czas trwania umowy jest nieoznaczony chyba, że Telestrada i Abonent White Mobile postanowią inaczej. Inny niż nieoznaczony czas trwania umowy może zostać określony również w regulaminie promocji.
- 2.3. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez Abonenta White Mobile informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Telestrada na rzecz Abonenta White Mobile, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub cenniku, Abonent White Mobile ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do punktu sprzedaży (obsługi) lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Telestrada, umożliwiający weryfikację danych Abonenta White Mobile. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Telestrada zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.

- 2.4. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez Abonenta White Mobile z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez Telestrada, niezbędne będzie ustalenie przez Telestrada tożsamości Abonenta White Mobile albo prawa Abonenta White Mobile do posługiwania się kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Telestrada zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Abonenta White Mobile z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji Abonenta White Mobile.
- 2.5. W przypadku zmiany osoby Abonenta White Mobile lub zmiany danych Abonenta White Mobile, zawartych w wymaganych polach formularza rejestracyjnego, Abonent White Mobile, w terminie 7 dni od dnia dokonania lub zaistnienia zmiany, zobowiązany jest dostarczyć do Telestrada prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny. Telestrada zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
- 2.6. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki dla Abonenta White Mobile spowodowane niedostarczeniem do Telestrada, z przyczyn niezależnych od Telestrada, prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego lub spowodowane podaniem nieprawdziwych danych.
- 2.7. Abonent White Mobile może w każdym czasie dokonać wyrejestrowania swoich danych.
- 2.8. Wzory formularza rejestracyjnego dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi) i na stronie internetowej [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl).

### §3. WARUNKI I ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 3.1. Rodzaje usług White Mobile świadczonych przez Telestrada określone są w cenniku.
- 3.2. Telestrada świadczy usługi White Mobile o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- 3.3. Telestrada świadczy usługi White Mobile w oparciu o sieć infrastrukturalną innych uprawnionych Operatorów. W ramach istniejących możliwości technicznych Operator Infrastrukturalny, na którego sieci świadczona jest usługa, umożliwia Abonentowi White Mobile korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi Operator Infrastrukturalny zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają, jest dostępna w Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl). W uzasadnionych przypadkach Operator Infrastrukturalny może ograniczyć dostępność niektórych kierunków połączeń międzynarodowych lub korzystanie przez Abonentów White Mobile z sieci niektórych operatorów w poszczególnych krajach.
- 3.4. Podczas uzyskiwania połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów zasady dotyczące przetwarzania danych Abonenta White Mobile, a także zasady rozliczeń mogą być inne niż stosowane przez Telestrada.
- 3.5. Podczas uzyskiwania przez Abonenta White Mobile połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakoś świadczonych usług może być inna niż w sieci głównego Operatora Infrastrukturalnego, na którego sieci świadczony są usługi White Mobile.
- 3.6. Telestrada świadczy usługi White Mobile w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 3.7. Telestrada będzie rozszerzała zakres świadczonych usług White Mobile w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.
- 3.8. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług nie powoduje konieczności zmiany Regulaminu. Rozszerzenie zakresu oferowanych usług określone zostanie w cenniku lub regulaminie promocji.
- 3.9. Aktualny Regulamin dostępny jest na stronie internetowej [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl). W przypadkach określonych przepisami prawa Regulamin będzie doręczany Abonentom White Mobile zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach.
- 3.10. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Telestrada zawiadamia Abonentów White Mobile o treści proponowanych zmian przed wprowadzeniem tych zmian w życie, w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zawiadomienie powyższe następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podanie treści proponowanych zmian do publicznej wiadomości na stronie internetowej [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl), a także - jeśli taki wymóg wynika z przepisów prawa - poprzez ich dostarczenie Abonentom White Mobile.

### §4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 4.1. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, który korzysta z Usługi, tak jak za działania lub zaniechania własne.
- 4.2. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki używania karty SIM, usług dostępu do Internetu lub korzystania z uprawnień określonych w Regulaminie lub Cenniku przez osoby trzecie, które posługują się kodem PIN, kodem PUK, kodem abonenckim lub innym poufnym kodem umożliwiającym korzystanie z usług telekomunikacyjnych. Powyższe nie dotyczy sytuacji, w której Abonent dołożył należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności kodu, a osoba trzecia weszła w posiadanie jego kodu abonenckiego z przyczyn leżących po stronie Operatora.
- 4.3. Telestrada ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Abonenta White Mobile lub nieprzestrzegania przez niego postanowień umowy.
- 4.4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Telestrada ponosi wobec Abonenta White Mobile odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Abonenta White Mobile szkody przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 4.5-4.6 poniżej.
- 4.5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług White Mobile oferowanych dla Abonentów White Mobile w sieci Telestrada, gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Abonentowi White Mobile przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta White Mobile z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent White Mobile pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu, w jakim Abonent White Mobile pozostaje stroną umowy. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta White Mobile.
- 4.6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Abonentów White Mobile w sieci Telestrada, Abonentowi White Mobile przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/15 średniego użycia miesięcznego danej usługi. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Abonenta White Mobile z ostatnich trzech miesięcy przed datą wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Abonent White Mobile pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu, w jakim Abonent White Mobile pozostaje stroną umowy, bez względu na to ile usług przerwa dotyczy. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta White Mobile.
- 4.7. W przypadkach, o których mowa w ust. 4.5 i ust. 4.6 powyżej, Abonent White Mobile nie może żądać zapłaty kary umownej za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od zdarzenia uzasadniającego roszczenie o karę umowną oraz za okres przerwy dłuższy niż 12 miesięcy.
- 4.8. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) treść informacji przekazywanych/przesyłanych przez Abonenta White Mobile korzystającego z usług,
  - b) zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta White Mobile znajdujących się w telefonie, adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
  - c) szkody wynikłe z braku stosowania przez Abonenta White Mobile zabezpieczeń danych oraz oprogramowania telefonów, adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
- 4.9. Abonent White Mobile zobowiązuje się:
  - a) nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci telekomunikacyjnej i teleinformatycznej oraz sieci Internet,
  - b) nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci telekomunikacyjnej

- i teleinformatycznej oraz sieci Internet,
- c) korzystać z usług zgodnie z obowiązującym prawem,
- d) nie używać karty SIM z wykorzystaniem telefonu, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, bez homologacji lub bez certyfikatu,
- e) nie używać adapterów bez zgody Telestrada,
- f) nie kierować do sieci telekomunikacyjnych (w tym do sieci Telestrada) ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Telestrada,
- g) nie wykorzystywać telefonu i karty SIM, adaptera lub urządzenia telekomunikacyjnego i karty SIM lub urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą umową lub w celu realizacji działań na szkodę Telestrada lub osób trzecich,
- h) nie udostępniać bez zgody Telestrada innym podmiotom usług w celu uzyskiwania korzyści majątkowych dla siebie lub osób trzecich,
- i) nie podejmować jakichkolwiek działań z użyciem karty SIM służących skorzystaniu z usług mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej wartości konta,
- j) nie wysyłać niezamówionych informacji handlowych (spam) ani nie wysyłać w sposób masowy treści marketingowych,
- k) nie korzystać z usług w sposób naruszający interesy innych Abonentów White Mobile lub Klientów Telestrada, bądź dobre obyczaje, czy praktyki rynkowe, ani do niepodjęcia czynów nieuczciwej konkurencji,
- l) nie generować sztucznego ruchu telekomunikacyjnego w sieci Telestrada, to jest w szczególności ruchu, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta White Mobile, bądź którego wyłącznym celem jest uzyskiwanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy siecią Telestrada a innymi sieciami telekomunikacyjnymi;
- m) nie używać karty SIM 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,
- n) nie używać karty SIM w systemach i urządzeniach służących do zautomatyzowanego przesyłania danych pomiarowych lub zdalnego sterowania, w tym w systemach monitoringu osób, budynków, pojazdów (tzw. rozwiązania telemetryczne),
- o) współdziałać na wezwanie Telestrada przy usuwaniu skutków czynów bądź zdarzeń opisanych powyżej.

## §5. OPŁATY

- 5.1. Aktualny cennik usług White Mobile dostępny jest w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności na stronie [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl). W przypadkach określonych przepisami prawa cennik będzie dostarczany Abonentom White Mobile zgodnie z wymogami określonymi w tych przepisach prawa. Inne niż określone w cenniku opłaty i sposoby ich naliczania oraz odmienne niż określone w Regulaminie zasady naliczania opłat za świadczone usługi mogą dotyczyć ofert promocyjnych i określane są w regulaminach promocji. Regulaminy promocji dostępne są w punktach sprzedaży (obsługi) oraz na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności na stronie [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl).
- 5.2. W przypadku zmiany wysokości opłat lub zasad ich naliczania określonych w cenniku, Telestrada zawiadamia Abonentów White Mobile o treści każdej proponowanej zmiany w cenniku przed wprowadzeniem zmian w życie, w terminie wynikającym z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Zawiadomienie powyższe następuje w sposób określony właściwymi przepisami prawa, w szczególności poprzez podanie takiej informacji do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl), a także - jeśli taki wymóg wynika z przepisów prawa - poprzez ich dostarczenie Abonentom White Mobile. W przypadku zmiany warunków związanych z promocyjnym świadczeniem usług przez Telestrada, określonych w regulaminie promocji, Abonenci White Mobile zostaną o tym fakcie powiadomieni poprzez podanie do publicznej wiadomości na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl).
- 5.3. Abonent White Mobile uiszcza opłaty poprzez zasilenie konta lub w inny sposób ustalony przez Telestrada w regulaminie promocji, o którym Abonent White Mobile zostanie poinformowany.
- 5.4. Abonent White Mobile może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług pomniejszających wartość konta do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności dla usług wychodzących. Po upływie okresu ważności dla usług wychodzących, Abonent White Mobile może korzystać z usług przychodzących przez okres wskazany w cenniku, a po upływie tego okresu Abonent White Mobile może korzystać z usług przychodzących, jednakże nie dłużej niż do dnia upływu okresu karencji, o ile Telestrada nie skorzysta z uprawnienia określonego w ust. 5.5.
- 5.5. Telestrada zastrzega możliwość dokonania blokady usług przychodzących Abonentowi White Mobile, który w terminie określonym w cenniku i liczonym od dnia upływu okresu ważności dla usług wychodzących nie dokona zasilenia konta. W przypadku dokonania przez Abonenta White Mobile zasilenia konta blokada usług wychodzących i przychodzących zostanie automatycznie usunięta, nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu zasilenia konta przez Abonenta White Mobile.
- 5.6. Telestrada zastrzega możliwość udostępnienia wybranych usług Abonentom White Mobile w momencie wyczerpania wartości konta lub po upływie okresu ważności konta dla usług wychodzących.
- 5.7. W przypadku niedokonania zasilenia konta w terminie 30 dni od dnia upływu okresu ważności dla usług wychodzących, Telestrada zastrzega możliwość anulowania niewykorzystanej wartości konta po upływie tego 30 dniowego terminu, z zastrzeżeniem ust. 5.8 poniżej.
- 5.8. Zasilenie konta w terminie do 10 dni, licząc od upływu 30 dniowego terminu określonego w ust. 5.7, skutkować będzie przywróceniem anulowanej wartości konta.
- 5.9. W przypadku braku zasilenia konta w terminie wskazanym w ust. 5.8 Telestrada zastrzega możliwość bezpowrotnego anulowania niewykorzystanej wartości konta.
- 5.10. W momencie wyczerpania wartości konta lub w razie skorzystania przez Telestrada z uprawnienia określonego w ust. 5.5 następuje zawieszenie świadczenia usług z tym zastrzeżeniem, iż w przypadku, gdy nastąpiło przekroczenie przez Abonenta White Mobile wartości konta, Abonent White Mobile zobowiązany jest do uzupełnienia środków na koncie do wysokości kwoty, którą wykorzystał na usługi. Po uzupełnieniu stanu konta przez Abonenta White Mobile, a przed upływem okresu karencji Telestrada umożliwi Abonentowi White Mobile za pomocą tej samej karty SIM uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru.
- 5.11. W momencie wyczerpania wartości konta dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany do momentu powtórnego zasilenia konta.
- 5.12. Z upływem okresu karencji Telestrada zaprzestaje świadczenia usług na podstawie umowy a umowa ulega rozwiązaniu.

## §6. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

- 6.1. Klient i Abonent White Mobile może korzystać z obsługi serwisowej realizowanej przez Centrum Telefoniczne oraz uzyskiwać informacje udzielane przez Centrum Telefoniczne, w szczególności w zakresie:
  - a) oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
  - b) obsługi aparatów telefonicznych i urządzeń telekomunikacyjnych, dostarczanych przez Telestrada, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
  - c) trwających promocji i ofert specjalnych.

- 6.2. Telestrada może rejestrować treść połączeń z Centrum Telefonicznym w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Klienta lub Abonenta White Mobile i usprawniania obsługi Klienta lub Abonenta White Mobile.
- 6.3. Abonent White Mobile ma możliwość samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM. Lista usług dostępnych w ramach samodzielnego zarządzania usługami dla numeru przypisanego do karty SIM określona jest w cenniku lub na zdefiniowanych stronach internetowych, w szczególności [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl)

## **§7. ZAGUBIENIE, KRADZIEŻ, USZKODZENIE KARTY SIM**

- 7.1. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty SIM Abonent White Mobile, który dokonał rejestracji ma możliwość dokonania wymiany karty SIM lub uzyskania nowego numeru, o ile wymiana z zachowaniem numeru z przyczyn technicznych nie jest możliwa.
- 7.2. Abonent White Mobile, który dokonał rejestracji, może zgłosić pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem faksu fakt kradzieży bądź zagubienia karty SIM do Biura Obsługi Klienta. Telestrada po otrzymaniu zgłoszenia niezwłocznie zawiesza świadczenie wszelkich usług dla tej karty SIM. W przypadku braku pisemnego, telefonicznego lub za pośrednictwem faksu zgłoszenia faktu zagubienia lub kradzieży karty SIM, karta SIM pozostaje aktywna. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej karty SIM.

## **§8. REKLAMACJE**

- 8.1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Telestrada lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia).
- 8.2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.
- 8.3. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie do Biura Obsługi Klienta, faksem lub pisemnie na adres: Telestrada S.A., ul. Puławska 182, 02-670 Warszawa., pocztą elektroniczną na adres [reklamacje@whitemobile.pl](mailto:reklamacje@whitemobile.pl), a także [pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży \(obsługi\)](#)
- 8.4. W przypadku wniesienia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi) zgłaszający reklamację otrzymuje niezwłocznie pisemne potwierdzenie jej wniesienia. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie do Biura Obsługi Klienta, pisemnie lub faksem do Telestrada lub pocztą elektroniczną zgłaszający reklamację otrzymuje w terminie 14 dni pisemne potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Telestrada od obowiązku pisemnego potwierdzania wniesienia reklamacji.
- 8.5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Biura Obsługi Klienta, dzień wpływu do Telestrada - faksu, listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, dzień zgłoszenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w punkcie sprzedaży (obsługi), lub dzień wpływu do Telestrada zgłoszenia przesłanego na adres [reklamacje@whitemobile.pl](mailto:reklamacje@whitemobile.pl).
- 8.6. W przypadku reklamacji Abonent White Mobile zobowiązany jest wskazać:
  - a) mię i nazwisko oraz adres zamieszkania albo nazwę oraz adres siedziby,
  - b) przedmiot reklamacji,
  - c) reklamowany okres,
  - d) w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent White Mobile zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę,
  - e) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - f) numer przydzielony Abonentowi White Mobile, którego dotyczy reklamacja,
  - g) kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności,
  - h) sposób ewentualnego zwrotu należności, tj. poprzez zwiększenie wartości konta (zaliczenie na poczet przyszłych należności) lub zwrot na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta White Mobile lub wypłata na adres wskazany przez Abonenta White Mobile,
  - i) podpis Abonenta White Mobile - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 8.7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
- 8.8. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 8.1 i ust. 8.6, o ile nie zostaną uzupełnione przez Abonenta White Mobile w terminie wskazanym przez Telestrada, nie krótszym niż 7 dni, pozostaną bez rozpatrzenia.
- 8.9. Telestrada udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie w formie pisemnej.
- 8.10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi w sposób określony przez Abonenta White Mobile w reklamacji w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Telestrada nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Abonenta White Mobile skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego lub przekazu pocztowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
- 8.11. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
- 8.12. Spory pomiędzy Konsumentem a Telestrada dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia) mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

## **§9. ROZWIĄZANIWE UMOWY**

- 9.1. Telestrada ma prawo do zawieszenia, a następnie natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Abonenta White Mobile lub zawieszenia świadczenia wszelkich usług w ramach wszystkich umów zawartych z Abonentem White Mobile, w przypadku naruszenia przez Abonenta White Mobile któregokolwiek ze zobowiązań wskazanych w §4 ust. 4.9.
- 9.2. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez Abonenta White Mobile któregokolwiek z zobowiązań określonych w § 4 ust. 4.9 Telestrada ma prawo żądania od Abonenta White Mobile zapłaty kary umownej w wysokości 5 000 zł za każdą kartę SIM lub urządzenie telekomunikacyjne używane w taki sposób, co nie wyłącza uprawnień Telestrada do żądania od Abonenta White Mobile niebędącego Konsumentem odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej na zasadach ogólnych w sytuacji, gdy szkoda poniesiona przez Telestrada przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
- 9.3. Umowa ulega rozwiązaniu także w przypadku deaktywacji karty SIM dokonanej na żądanie Abonenta White Mobile. Żądanie takie może być złożone w punkcie sprzedaży (obsługi). W każdym przypadku umowa z Abonentem White Mobile ulega rozwiązaniu z datą całkowitego zaprzestania świadczenia usług.

## **§10. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH**

- 10.1. Telestrada jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
- 10.2. Dane osobowe Klientów i Abonentów White Mobile są przetwarzane przez Telestrada w celach statutowych, w celu świadczenia usług White

Mobile, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług white Mobile oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Telestrada samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, w szczególności takich jak: sprzedaż produktów i usług White Mobile, przesyłanie informacji o nowych produktach i usługach White Mobile, udział w konkursach, promocjach, akcjach promocyjnych z udziałem partnerów Telestrada. Dane osobowe Klientów lub Abonentów White Mobile mogą zostać przekazane innym administratorom danych w przypadku, gdy jest to niezbędne dla udziału w organizowanej wspólnie z partnerem akcji marketingowej.

- 10.3. Dane osobowe Klientów lub Abonentów White Mobile mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.
- 10.4. Telestrada zapewnia realizację uprawnień wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.), tzn. umożliwi Klientom i Abonentom White Mobile wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia, w przypadkach wymienionych w ustawie, pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
- 10.5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient lub Abonent White Mobile powinien kierować na adres: Telestrada S.A., ul. Puławska 182, 02-670 Warszawa, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

## **§11. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA**

- 11.1. Telestrada, 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.
- 11.2. Telestrada przetwarza dane transmisyjne niezbędne dla celów naliczania opłat za usługi White Mobile i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, takie jak m.in. dane lokalizacyjne, dane o wykonywanych usługach telekomunikacyjnych. Uwzględniając wymagania wynikające z przepisów prawa Telestrada przetwarza dane transmisyjne również dla celów marketingu usług White Mobile lub świadczenia usług, w tym usług o wartości wzbogaconej oraz wykonywania analiz uzasadnionych prowadzoną działalnością gospodarczą. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a ponadto Telestrada będzie przetwarzała, w tym przechowywała, dane transmisyjne, przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej, jak również na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także w przewidzianym prawem okresie dochodzenia roszczeń wynikających z umowy.
- 11.3. Klient i Abonent White Mobile ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących - poprzez określenie zakresu usług świadczonych przez Telestrada zgodnie z jego żądaniem, a w przypadkach gdy dane transmisyjne przetwarzane są na podstawie zgody – poprzez jej wycofanie.
- 11.4. Podmioty działające w imieniu Telestrada mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
- 11.5. Podmioty działające w imieniu Telestrada, które realizują usługę, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

## **§12. OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU**

- 12.1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 stycznia 2013 roku.
- 12.2. Aktualne teksty Regulaminu i Cenników oraz informacje o usługach White Mobile dostępne są na stronie internetowej [www.whitemobile.pl](http://www.whitemobile.pl)