

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
„ALTERFON”**

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin określa zakres oraz warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych pod nazwą handlową „Alterfon” przez Tele Promo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Wilczej 31/1A, 00-544 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 Alterfon - usługi telekomunikacyjne świadczone przez Tele Promo Sp. z o.o. umożliwiające nawiązywanie połączeń głosowych z telefonów komórkowych za pośrednictwem Numeru Dostępowego na krajowe i zagraniczne numery stacjonarne i komórkowe; Usługi Alterfon nie obejmują połączenia od Użytkownika do Numeru Dostępowego, które realizowane jest przez operatora sieci, z której Użytkownik inicjuje połączenie;
2. Konto Alterfon - indywidualne konto Użytkownika pozwalające na zarządzanie Subkontami Alterfon, zakładane za pośrednictwem serwisu internetowego www.alterfon.pl;
3. Subkonto Alterfon – subkonto zakładane w ramach Konta Alterfon, na którym gromadzone są środki pieniężne umożliwiające korzystanie z Usług Alterfon.
4. Numer Dostępowy (Prefiks) – przeznaczony do korzystania na terenie całego kraju numer telefoniczny umożliwiające dostęp do Usług Alterfon: 222 287 777. Opłaty za połączenie z tym Numerem Dostępowym są pobierane według stawek operatora sieci komórkowej, z którego usług korzysta Użytkownik;
5. Cennik - wykaz opłat za minutę połączenia do poszczególnych krajów, do których realizowane są połączenia za pośrednictwem Usług Alterfon, wraz z zasadami ich naliczania; aktualny Cennik umieszczony jest na stronie internetowej www.alterfon.pl;
6. Doładowanie Subkonta Alterfon - zwiększenie środków pieniężnych na Subkoncie Alterfon do wykorzystania na Usługi Alterfon;
7. Stan Subkonta Alterfon - kwota, którą Użytkownik ma na Subkoncie Alterfon do wykorzystania na Usługi Alterfon i którą Użytkownik może uzupełnić poprzez Doładowanie Subkonta Alterfon;
8. Użytkownik - każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usług Alterfon na zasadach określonych Regulaminem;
9. Prawo telekomunikacyjne - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., nr 171, poz. 1800, z późn. zm.);

10. Regulamin – niniejszy Regulamin.

III. ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG ALTERFON

III a. Zawarcie umowy o świadczenie Usług Alterfon

1. Zawarcie umowy o świadczenie Usług Alterfon następuje w drodze rejestracji Konta Alterfon w serwisie internetowym www.alterfon.pl przez osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej i wymaga akceptacji postanowień Regulaminu.
2. Usługi Alterfon są ogólnodostępne i może z nich korzystać każdy, kto dokona rejestracji w sposób wskazany w ust. 1 powyżej. Osoby fizyczne ograniczone w zdolności do czynności prawnych mogą korzystać z Usług Alterfon za zgodą rodziców lub prawnych opiekunów.
3. Umowa o świadczenie Usług Alterfon jest zawarta na czas nieokreślony. Konto Alterfon jest ważne (aktywne) przez cały czas trwania umowy.
4. Pierwsze Subkonto Alterfon jest tworzone automatycznie podczas rejestracji Konta Alterfon. Użytkownik może założyć dowolną ilość kolejnych Subkont Alterfon. Każde Subkonto Alterfon jest ważne bez Doładowania przez okres 1 roku od dnia jego utworzenia. Jeżeli w okresie 1 roku od dnia utworzenia Subkonta Alterfon nie nastąpi Doładowanie Subkonta Alterfon – upływa okres ważności (aktywności) Subkonta Alterfon. Po każdym Doładowaniu Subkonta Alterfon okres ważności Subkonta Alterfon ulega wydłużeniu o 1 rok licząc od dnia ostatniego Doładowania (okresy te nie podlegają sumowaniu).
5. Środki na Subkoncie Alterfon można wykorzystać przez okres 1 roku od dnia Doładowania Subkonta Alterfon. Środki na Subkoncie Alterfon nie podlegają zwrotowi w przypadku ich niewykorzystania w powyższym okresie.
6. 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 nie będącego osobą fizyczną;
7. Użytkownik, może rozwiązać umowę w każdym czasie za 30 – dniowym wypowiedzeniem złożonym na piśmie lub drogą mailową. W okresie wypowiedzenia Użytkownik ma prawo wykorzystać pozostałe na Subkoncie Alterfon środki. Po upływie okresu wypowiedzenia niewykorzystane środki na Subkoncie Alterfon nie podlegają zwrotowi.
8. Tele Promo Sp. z o.o. może rozwiązać umowę z Użytkownikiem w każdym czasie za 30 – dniowym wypowiedzeniem. W takim przypadku wartość niewykorzystanych środków na Subkoncie Alterfon podlega zwrotowi. W przypadku gdy przyczyną wypowiedzenia jest utrata ważności przez każde z Subkont Alterfon posiadanych przez Użytkownika, wypowiedzenie jest bezskuteczne, jeżeli w okresie wypowiedzenia Użytkownik złoży Tele Promo Sp. z o.o. oświadczenie o zamiarze dalszego korzystania z Konta Alterfon. Wypowiedzenie oraz oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, mogą zostać złożone na piśmie lub drogą mailową.
9. Tele Promo Sp. z o.o. może ponadto rozwiązać umowę z Użytkownikiem ze skutkiem natychmiastowym i zaprzestać świadczenia Usług Alterfon w przypadku, gdy Użytkownik

naruszył postanowienia rozdziału IV ust. 8 Regulaminu. W takim przypadku wartość środków pozostałych na Subkoncie Alterfon nie podlega zwrotowi.

10. W przypadku zawierania umowy z Użytkownikiem będącym konsumentem poza lokalem Tele Promo Sp. z o.o. lub na odległość, konsument ma prawo odstąpienia od umowy bez podawania przyczyny w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy składając osobiście lub listownie w Biurze Obsługi Klienta stosowne oświadczenie na piśmie. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Odstąpienie od umowy w powyższym trybie wywołuje taki skutek, jakby umowa nie została zawarta. Prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje w przypadku gdy rozpoczęto świadczenie Usług Alterfon przed upływem powyższego terminu.

III b. Warunki świadczenia Usług Alterfon

1. Usługi Alterfon obejmują połączenia głosowe z użytkownikami stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telefonicznych w kraju i za granicą, szczegółowo określone w Cenniku.
2. Z Usług Alterfon można korzystać z telefonów działających w krajowych sieciach ruchomych (telefonów komórkowych).
3. Usługi Alterfon 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 Alterfon 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.alterfon.pl. Czasu powyższych przerw nie wlicza się do przerw, o których mowa w art. IV ust. 3-4.
4. Usługi Alterfon świadczone są w granicach możliwości technicznych i z jakością przewidzianą dla technologii ISDN/GSM.
5. W przypadku połączeń międzynarodowych, międzymiastowych i na telefony komórkowe, Usługa Alterfon umożliwia, ale nie gwarantuje prezentacji numeru (CLIP) Użytkownika.
6. Usługa Alterfon nie gwarantuje uzyskania połączenia z Numerem Docelowym w przypadku gdy operator takiego numeru nie umożliwia nawiązania połączenia z numeru bez prezentacji (CLIR).
7. Realizacja połączeń w ramach Usług Alterfon nie wymaga posiadania przez Użytkownika dodatkowego 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. Rejestracja Konta Alterfon

1. W celu założenia Konta Alterfon Użytkownik powinien dokonać rejestracji na stronie internetowej www.alterfon.pl i zaakceptować niniejszy Regulamin.
2. W celu rejestracji należy podać następujące dane:

- a) określić czy Konto jest zakładane dla osoby fizycznej (konsumenta) czy dla firmy tj. osoby fizycznej prowadzącej działalność gospodarczą, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;
 - b) adres poczty elektronicznej (e-mail);
 - c) hasło dostępowe, które musi składać się z minimum 6 znaków.
 - d) imię i nazwisko lub nazwę Użytkownika
 - e) numer telefonu, dla którego ma zostać utworzone Subkonto Alterfon, podany w formie XXXYYYZZZ (9 znaków bez odstępów i myślników) np. 695700800.
2. W ciągu kilku minut od rejestracji na podany adres e-mail zostanie przesłany komunikat z linkiem aktywacyjnym.
 3. Następnie w celu potwierdzenia rejestracji oraz udzielonych zgód na przetwarzanie danych osobowych, należy kliknąć na otrzymany w mailu link aktywacyjny.
 4. Aktywacja pierwszego Subkonta Alterfon następuje automatycznie dla numeru wskazanego przez Użytkownika w procesie rejestracji.

III c. Korzystanie z Usług Alterfon

1. W celu uzyskania połączenia Użytkownik powinien z tej samej linii telefonicznej, dla której zostało założone Subkonto Alterfon wybrać:

W przypadku połączeń zagranicznych: Numer Dostępowy (Prefiks), a następnie - znak "pauzy" oraz prefiks kraju, numer kierunkowy miasta, numer docelowy i zakończyć wciskając klawisz " # " i przycisk połączenia.

W przypadku połączeń krajowych: Numer Dostępowy (Prefiks), a następnie - znak "pauzy" oraz numer kierunkowy miasta i numer docelowy (lub numer komórkowy) i zakończyć wciskając klawisz " # " i przycisk połączenia.

2. Po połączeniu się z Numerem Dostępowym z linii telefonicznej, dla której istnieje Subkonto Alterfon, Użytkownik może uzyskać informacje o Stanie Subkonta. W celu uzyskania informacji należy nacisnąć gwiazdkę („*”) a następnie klawisz „1”.
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.
5. Panel Konta Alterfon umożliwia Użytkownikowi:
 - a) monitorowanie Stanu Subkont Alterfon;
 - b) Doładowanie Subkont Alterfon;
 - c) dostęp do szczegółowego wykazu wykonanych połączeń za pośrednictwem Subkont Alterfon;
 - d) dodawanie Subkont;
 - e) transfer środków pomiędzy Subkontami, w przypadku gdy Użytkownik posiada ich więcej niż jedno;

- f) dodawanie kolejnych numerów telefonów do Subkont Alterfon;
 - g) podgląd historii wpłat;
 - h) dostęp do faktur, jeśli zostały zamówione;
 - i) edycję danych wprowadzonych przy rejestracji;
 - j) podgląd i pobranie instrukcji korzystania z Usług Alterfon;
 - k) dostęp do formularza kontaktowego.
5. Dostęp do Panelu Konta Alterfon jest możliwy po zalogowaniu się Użytkownika za pośrednictwem strony internetowej www.alterfon.pl
6. Informacje o Stanie Subkont Alterfon i dacie ostatniego połączenia wysyłane będą na podany przez Użytkownika adres e-mail w terminie do 10 dnia po zakończeniu każdego miesiąca.

III e. Doładowanie Subkonta Alterfon

1. Doładowanie Subkonta Alterfon może nastąpić za pośrednictwem Systemu Płatnosci.pl – za pośrednictwem Panelu Konta Alterfon Użytkownik zostaje przekierowany do Systemu Płatnosci.pl i dokonuje płatności na zasadach określonym regulaminem Systemu Płatnosci.pl.
2. W przypadku wprowadzenia możliwości dokonywania Doładowań Subkonta Alterfon w inny sposób, niż wskazany w ust. 1 powyżej, dostępny dla wszystkich Użytkowników, Tele Promo Sp. z o.o. powiadomi o takiej możliwości za pośrednictwem strony internetowej www.alterfon.pl.

III. f Czas trwania rozmów i opłaty

1. Czas trwania rozmów dla Usługi Alterfon mierzony jest od momentu uzyskania połączenia z docelowym numerem do chwili rozłączenia.
2. Nie jest konieczne wykorzystanie całego Stanu Subkonta Alterfon w trakcie jednej rozmowy. Informację o Stanie Subkonta Alterfon można uzyskać za pośrednictwem Panelu Konta Alterfon.
3. Poprzez Doładowanie Subkonta Alterfon Użytkownik z góry uiszcza opłaty za Usługi Alterfon do wartości Doładowania.
4. Opłata za przeprowadzone rozmowy jest pobierana z Subkonta Alterfon, w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku. Po wyczerpaniu Stanu Subkonta Alterfon możliwość korzystania z Usług Alterfon zostaje zablokowana.
5. Opłaty naliczane są począwszy od momentu połączenia z docelowym numerem telefonu. Za każdą rozpoczętą minutę połączenia naliczana jest stawka minutowa określona w Cenniku.
6. Opłaty za korzystanie z Usług Alterfon 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 według stawek tego operatora.
8. Tele Promo Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany wysokości opłat określonych w Cenniku, o czym powiadomi Użytkowników drogą mailową, a także za pośrednictwem prasy ogólnopolskiej lub poprzez zamieszczenie informacji na stronie internetowej

www.alterfon.pl z co najmniej trzydziestodniowym wyprzedzeniem. W przypadku zmiany wysokości opłat Użytkownikowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i odzyskania środków wpłaconych przez Użytkownika w celu Doładowania Subkonta a niewykorzystanych. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy przez Użytkownika powinno być złożone Tele Promo Sp. z o.o. na piśmie w terminie do dnia wejścia w życie zmian, na adres Tele Promo Sp. z o.o. ul. Wilcza 31A 31/1A, 00-544 Warszawa. W przypadku żądania zwrotu niewykorzystanych środków, Użytkownik powinien wskazać dane niezbędne do dokonania zwrotu tych środków, w szczególności podać numer rachunku bankowego Użytkownika.

III g. Zasady wystawiania faktur drogą elektroniczną

1. Podstawą prawną wystawiania i przesyłania faktur w formie elektronicznej jest rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej (Dz. U. Nr 249, poz. 1661 ze zm.).
2. W celu otrzymania faktury za Doładowanie Użytkownik powinien wypełnić na stronie internetowej www.alterfon.pl odpowiedni formularz z danymi odbiorcy niezbędnymi do wystawienia faktury.
3. Dostarczanie faktur drogą elektroniczną nastąpi po uprzedniej akceptacji przez Użytkownika oświadczenia dostępnego na stronie www.alterfon.pl o treści: „Wyrażam zgodę na wystawianie i otrzymywanie od Tele Promo Sp. z o.o. w Warszawie faktur w formie elektronicznej w rozumieniu rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 17 grudnia 2010 r. (Dz. U. Nr 249, poz. 1661 ze zm).”
4. Formatem faktury w formie elektronicznej jest PDF (Portable Document Format).
5. Użytkownik może zgłosić Tele Promo Sp. z o.o. wolę otrzymania faktury w formie papierowej przesyłając wiadomość na adres bok@alterfon.pl z danymi odbiorcy niezbędnymi do wystawienia faktury.

IV. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Tele Promo Sp. z o.o. ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług Alterfon, chyba że ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie nie było skutkiem zwinionego działania lub zaniechania Tele Promo Sp. z o.o., a nastąpiło wskutek siły wyższej lub winy Użytkownika, w szczególności nieprzestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Alterfon, 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 Usług Alterfon zgodnie z Regulaminem za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Alterfon przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Alterfon dla Subkonta Alterfon, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Subkonto Alterfon istnieje krócej, niż trzy pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary

umownej za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu Usług Alterfon oblicza się poprzez podzielenie wartości wykorzystanych Usług Alterfon dla Subkonta Alterfon, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Subkonta Alterfon przez liczbę dni istnienia Subkonta Alterfon.

4. Maksymalna wysokość kary umownej w odniesieniu do Użytkowników niebędących konsumentami w przypadku Użytkownika korzystającego z Subkonta Alterfon nie może przekroczyć średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Alterfon dla Subkonta Alterfon, którego dotyczy reklamacja, w okresie trzech pełnych miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc, w którym nastąpiła przerwa. W przypadku Użytkowników, których Subkonto Alterfon istnieje krócej niż trzy pełne miesiące kalendarzowe poprzedzające miesiąc, w którym nastąpiła przerwa, wysokość kary umownej nie może przekroczyć średniej miesięcznej wartości wykorzystanych Usług Alterfon dla Subkonta Alterfon, którego dotyczy reklamacja, w całym okresie istnienia Subkonta Alterfon.
5. Kara umowna zostanie zapłacona w terminie 21 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.
6. 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 zawinionego działania lub zaniechania Tele Promo Sp. z o.o.
7. Tele Promo Sp. z o.o. nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do Usług Alterfon przez osoby nieupoważnione, w szczególności w przypadku przechwycenia danych dostępowych do Konta Alterfon, chyba, że dostęp do Usług Alterfon przez osoby nieupoważnione nastąpił wskutek zawinionego działania lub zaniechania Tele Promo Sp. z o.o.
8. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury sieci teleinformatycznej Tele Promo Sp. z o.o.,
 - b) niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do sieci teleinformatycznej Tele Promo Sp. z o.o.,
 - c) korzystania z Usług Alterfon zgodnie z obowiązującym prawem,
 - d) niekorzystania z Usług Alterfon z wykorzystaniem telefonu kradzionego lub nieposiadającego wymaganej homologacji lub certyfikatu zgodności z zasadniczymi wymaganiami wydanego przez uprawniony organ,
 - e) niepodejmowania jakichkolwiek działań z użyciem Konta Alterfon służących skorzystaniu z Usług Alterfon mimo braku w chwili inicjowania połączenia wystarczającej ilości środków na Subkoncie Alterfon,
 - f) niewysyłania niezamówionych informacji handlowych (spam) ani niewysyłania w sposób masowy treści marketingowych;
 - g) nieużywania Konta Alterfon 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 danych umożliwiających dostęp do Panelu Konta Alterfon oraz dołożenia wszelkich starań w celu uniemożliwienia dostępu osobom

nieupoważnionym wejścia w ich posiadanie.

9. Jeden numer telefonu może być przypisany do Subkonta w nie więcej niż dwóch Kontach Alterfon.
10. Udostępnienie przez Użytkownika danych dostępowych do Panelu Konta Alterfon osobom trzecim skutkuje poniesieniem przez Użytkownika pełnej odpowiedzialności za działania lub zaniechania związane z Usługami Alterfon dokonane przez osobę trzecią. W przypadku wejścia przez osobę trzecią w posiadanie danych dostępowych do Konta Alterfon 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 Alterfon w związku z wejściem w posiadanie danych dostępowych przez osobę nieupoważnioną.

V. ZAKRES OBSŁUGI SERWISOWEJ

1. Zakres obsługi serwisowej obejmuje:
 - a) udzielanie Użytkownikom informacji dotyczących Usług Alterfon, 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 Alterfon;
 - c) przyjmowanie wniosków o wgląd lub poprawienie danych osobowych Użytkowników;
 - d) przyjmowanie reklamacji.
2. Telefoniczne Biuro Obsługi Klienta pod numerem 222 287 778 jest czynne w dni powszednie od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00.
3. Wystąpienie awarii oraz problemów z połączeniem Użytkownik powinien zgłaszać w Telefonicznym Biurze Obsługi Klienta lub na adres e-mail: bok@alterfon.pl
4. Jeśli wykonanie usług serwisowych wiąże się z kosztami, każdorazowo są one określone w Cenniku.

VI. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Alterfon oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Alterfon.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;
 - b) numer telefonu przypisany do Subkonta Alterfon, którego dotyczy reklamacja;
 - c) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 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 oraz numer Subkonta Alterfon (jeżeli Użytkownik wnosi o zaliczenie odszkodowania lub innej należności na poczet przyszłych płatności w formie Doładowania Subkonta Alterfon) – w przypadku, gdy Użytkownik żąda ich wypłaty;

- g) podpis reklamującego Użytkownika (w przypadku reklamacji pisemnej).
3. 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.
 4. Przepisu ust. 3 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 5. 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.
 6. Reklamacja może być złożona:
 - a) telefonicznie, za pomocą kontaktu z Telefonicznym Biurem Obsługi Klienta, pod numerem 222 287 778
 - b) pisemnie na adres Tele Promo Sp. z o.o. ul. Wilcza 31A 31/1A, 00-544 Warszawa z dopiskiem "**Reklamacja**";
 - c) drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości, poprzez adres e-mail bok@alterfon.pl
 - d) faksem na numer: 222 128 615
 7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa Alterfon została nienależycie wykonana lub od dnia nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług Alterfon.
 8. 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.
 9. 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.
 10. 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.
 11. 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.

12. 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

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Tele Promo Sp. z o.o.
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane w celu świadczenia Usług Alterfon Tele Promo Sp. z o.o. zgodnie z Regulaminem, a za zgodą Użytkowników w celu przesyłania informacji handlowych przez Tele Promo Sp. z o.o. Zgoda może zostać cofnięta w każdym czasie i bez dodatkowych opłat za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta.
3. Użytkownikom przysługuje prawo wglądu w swoje dane oraz prawo ich poprawiania.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.06.2011 i zastępuje on wszelkie wcześniejsze regulaminy i postanowienia.
2. Regulamin może ulec zmianie. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na stronie internetowej www.alterfon.pl na co najmniej 30 (trzydzieści) dni przed wejściem w życie.
3. Do Usług Alterfon, których świadczenie rozpoczęto przed dniem wejścia w życie zmian do Regulaminu lub nowego regulaminu, stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu – do czasu wykorzystania środków na Subkontach Alterfon lub do momentu kolejnego Doładowania któregośkolwiek z Subkont Alterfon.