

## Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. Dostawcą usług telekomunikacyjnych jest Telepartner Sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie (10-683) przy ul. Trylińskiego 2.

2. Cennik usług, cennik usług serwisowych oraz szczegółowe wykazy usług ze wskazaniem elementów składających się na opłaty za świadczenie usług znajdują się na stronie internetowej [www.ototelefon.pl](http://www.ototelefon.pl)

3. Umowa o świadczenie usług:

a) Umowa o świadczenie usług nie wymaga formy pisemnej.

b) Umowa zawierana jest z chwilą dokonania przez użytkownika pierwszej płatności abonamentowej za pakiet usług lub dokonania doładowania na połączenia wychodzące.

c) Nie ma minimalnego czasu trwania umowy. Użytkownik w każdej chwili może przedłużyć ważność usługi dokonując kolejnej opłaty abonamentowej.

d) Aktywacja usługi następuje najpóźniej w następny dzień roboczy po zaksięgowaniu wpłaty.

e) Środki z doładowań mogą zostać wykorzystane na połączenia wychodzące wyłącznie w okresie, gdy jest ważna usługa (jest opłacony abonament).

f) Brak płatności abonamentowej przed końcem ważności usługi jest równoznaczny z rozwiązaniem umowy przez użytkownika. W takiej sytuacji środki z doładowań nie podlegają zwrotowi.

g) Wpłaty za abonament oraz środki z doładowań nie podlegają zwrotowi w przypadku rezygnacji z usługi przed końcem okresu jej ważności.

4. Numery miejskie:

a) W czasie trwania umowy użytkownik ma możliwość korzystania ze stacjonarnych numerów miejskich.

b) Dostawca usługi nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych użytkowników.

c) W przypadku rozwiązania umowy przez użytkownika, przydzielone numery miejskie mogą wrócić do puli wolnych numerów i mogą zostać przydzielone innemu użytkownikowi.

d) Przed rozwiązaniem umowy użytkownik może skorzystać z prawa do zachowania numeru miejskiego przy zmianie dostawcy usług. Usługa przenoszenia numerów realizowana jest przy wykorzystaniu centralnego systemu PLI CBD2.

5. Dostępne są 2 metody płatności:

a) Wpłata tradycyjna na rachunek bankowy, którego numer podawany jest na fakturach proforma. Wpłaty tradycyjne zatwierdzane są najpóźniej w następnym dniu roboczym po zaksięgowaniu wpłaty.

b) Wpłata za pośrednictwem systemu przelewy24. Wpłaty online zatwierdzane są najpóźniej w ciągu 30 minut od wysłania przez system przelewy24 informacji o zaksięgowaniu wpłaty.

## 6. Funkcjonalność usług głosowych:

- a) Dostawca usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi pod warunkiem określenia przez użytkownika lokalizacji centrum alarmowego w panelu klienta (zakładka telefony -> ustawienie telefonu -> numery alarmowe).
- b) Dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego mogą być przekazywane bezpośrednio służbom alarmowym, pod warunkiem określenia tej lokalizacji w panelu klienta.
- c) Informacje na temat ewentualnych ograniczeń w dostępie do usług telekomunikacyjnych są zamieszczane na stronach internetowych dostawcy usług.
- d) W przypadku naruszenia przez użytkownika bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług, dostawca ma prawo ograniczyć funkcjonalność usług oraz rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym.

## 7. Bezpieczeństwo:

- a) Dostawca Usług nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
- b) Użytkownik 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.
- c) Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia sieci lokalnej przy użyciu oprogramowania zabezpieczającego przed atakiem poprzez sieć.
- d) Dane osobowe użytkownika są przetwarzane wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi.
- e) Edycja danych użytkownika możliwa jest za pośrednictwem panelu klienta (zakładka dane adresowe).
- f) Dostęp do panelu klienta zabezpieczony jest protokołem https.

8. Dane dotyczące jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, są wyszczególnione w dokumencie Gwarancje SLA, który jest integralną częścią umowy.

9. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty określa dokument Gwarancje SLA.

10. Dostawca usługi zapewnia możliwość samodzielnego sprawdzania środków zgromadzonych na koncie rozliczeniowym za pośrednictwem panelu klienta.

11. Dostawca nie zapewnia usług serwisowych świadczonych w lokalizacji klienta.

12. Reklamacje można składać za pośrednictwem panelu klienta (zakładka zgłoszenia), pisemnie lub telefonicznie (w dni robocze w godz. 10:00-16:00). Będą one rozpatrywane w ciągu 14 dni od zgłoszenia.

13. Dostawca usługi zastrzega sobie prawo do zmiany regulaminu oraz cennika w każdym czasie, z tym że:

a) w przypadku zmian niekorzystnych dla użytkowników, informacja o zmianach zostanie zamieszczona na stronie internetowej oraz wysłana emailem minimum 30 dni przed planowanymi zmianami.

b) W przypadku zmian neutralnych lub korzystnych dla użytkowników, informacja o zmianach nie musi być zamieszczana na stronie internetowej z wyprzedzeniem.

14. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla dostawcy usług.

15. Niniejszy regulamin obowiązuje od 1 stycznia 2016 roku.