

# Regulamin Usług Karty Telemit

## § 1 [Definicje]

Określenia, pisane wielką literą, które zostały użyte w poniższym dokumencie należy rozumieć zgodnie z podanymi definicjami:

- Operator - Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością pod nazwą Telemit, z siedzibą w Warszawie przy Alei Karkowskiej 22A, 02-284 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców (KRS: 0000460435), której akta prowadzi Sąd rejonowy w Warszawie, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, posługująca się Numerem Identyfikacji Podatkowej 5252554947 oraz posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 20 000 PLN.
- Aparat - aparat oddany do użytku w jednej z istniejących lokalizacji, który umożliwia nawiązywanie połączeń.
- Połączenie - połączenie nawiązywane przy pomocy Aparatu, zgodnie z zapisami Regulaminu prowadzone w technologii VOIP.
- Lokalizacja – Lokalizacje Służby Więziennej, w których zostały zainstalowane aparaty samoinkasujące oznaczone logiem Telemit.
- Użytkownik - osoba fizyczna przebywająca na terenie Zakładu, korzystająca z usług Operatora na zasadach określonych w Regulaminie.
- Karta Telemit - karta zdrapka, o różnorodnych nominatach (10 PLN, 20 PLN, 30 PLN, 50 PLN, 100 PLN), która stanowi nośnik danych umożliwiających nawiązywanie przy pomocy Aparatów, połączeń wdzwanianych w technologii VOIP
- Saldo - kwota, którą Użytkownik może jeszcze wykorzystać, w ramach usług świadczonych przez Operatora.
- Cennik - cennik usług Operatora dostępny na stronie [www.telemit.pl](http://www.telemit.pl), o których mowa w Regulaminie.
- Regulamin - niniejszy dokument określający sposoby korzystania z usług, które świadczy Operator przy użyciu Aparatów.

## § 2 [Usługi]

Usługi świadczone przez Operatora polegają na umożliwieniu nawiązywania połączeń głosowych z abonentem sieci telefonicznych w kraju i za granicą (zarówno stacjonarnych jak i mobilnych). Z usług Operatora korzystać można bez konieczności zawierania pisemnych umów. Posiadanie przez Użytkownika urządzeń lub oprogramowania także nie jest wymagane. Z usług można korzystać jedynie przy użyciu Aparatów oznaczonych logiem Telemit. Usługi świadczone przez Operatora nie są publicznie dostępne w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), tj. korzystać z nich może jedynie osoba, która osadzona została w Zakładzie oraz która dysponuje dostępem do Aparatu i posiada Kartę Zdrapkę z saldem wystarczającym do skorzystania z usług. Korzystanie z usług powinno się odbywać zgodnie z wewnętrznymi regulacjami określonego Zakładu, z prawami osadzonych do korzystania z rozmów telefonicznych.

Operator umożliwia ciągły dostęp do świadczonych usług z wyłączeniem możliwych przerw konserwacyjnych, które następować mogą pomiędzy godz. 24:00, a godz. 6:00. W związku ze świadczeniem usług zawartych w Regulaminie, świadczonych z wykorzystaniem technologii VOIP transmisja głosu przebiega przy pomocy sieci Internet w określonych pakietach danych. Technologia VOIP nie gwarantuje stałych parametrów usługi podobnie jak w sieciach mobilnych/komórkowych dlatego połączenia realizowane są w zbliżonym do rzeczywistego czasie, pojawiać się jednak mogą opóźnienia w transmisji, echa, szum, a nawet, w skrajnych przypadkach, przerwanie połączenia. Operator dokłada wszelkich starań aby połączenia były na najwyższym poziomie.

## § 3 [Korzystanie z usług]

Warunkiem korzystania z zawartych w Regulaminie usług Operatora jest nabycie przez danego Użytkownika Karty Zdrapki Telemit. Z chwilą zakupu karty Użytkownik nabywa prawo do korzystania z przedstawionych w Regulaminie usług Operatora (zawarcie umowy). Aby móc korzystać z usług Operatora konieczne jest zapoznanie się i akceptacja Regulaminu.

W celu nawiązania połączenia, Użytkownik powinien podnieść słuchawkę Aparatu oznaczonego logiem Telemit i po usłyszeniu komunikatu - "Witamy w sieci Telemit, proszę podać kod PIN" - wybrać kod dostępowy (numer PIN), który znajduje się na Karcie, następnie wybrać numer, z którym chce się połączyć, w następującym formacie:

- w połączeniach międzynarodowych do sieci stacjonarnych:
  - 00 - kod kraju
  - numer kierunkowy
  - numer abonenta,
- w połączeniach krajowych do sieci komórkowych:
  - numer kierunkowy
  - numer abonenta,
- w połączeniach krajowych do sieci komórkowych:
  - numer abonenta.

W przypadku, gdy żądany numer nie odpowiada lub gdy sieć jest zajęta, Użytkownik usłyszy w słuchawce odpowiedni komunikat lub sygnał zajętości.

#### **§ 4 [Czas trwania połączeń i opłaty]**

Czas trwania połączenia naliczany jest od momentu nawiązania żadanego przez Użytkownika połączenia z wybranym numerem do chwili zakończenia tegoż połączenia.

Użytkownik korzystając z systemu usług przedpłaconych i pierwszej kolejności uiszcza opłatę za usługi świadczone przez Operatora w wysokości nominału Karty a następnie może wykorzystać w środki na rozmowy przy naliczaniu zgodnym z cennikiem.

Po zakończeniu każdego z połączeń saldo Użytkownika zmniejsza się w wysokości opłaty za nawiązane połączenie. Wysokość opłaty za nawiązywane przez Użytkownika połączenie ustalana jest według Cennika usług dostępnego na stronie [Telemit.pl](http://Telemit.pl).

Ceny, które podane zostały w Cenniku Usług dotyczą opłaty za 1 (słownie: jedną) minutę połączenia nawiązanego przez Użytkownika.

Wszystkie ceny Kart podawane w Sklepie mają charakter wiążący, zawierają podatek Vat i wyrażone są w złotych polskich z zaokrągleniem do 1 gr. zgodnie z zasadami matematyki.

Możliwe są zmiany cen poszczególnych kart, jednakowoż zmiany te nie dotyczą zamówień złożonych przed zmianą ceny. Aktualne informacje o kosztach dostawy dostępne są na stronie [www.telemit.pl](http://www.telemit.pl) i są one uzależnione od wybranego przez Klienta sposobu dostawy i płatności.

Opłata za połączenie jest naliczana w trybie sekundowym co stanowi 1/60 minutowej stawki brutto określonej w Cenniku dla danego rodzaju Połączenia i ostateczny koszt połączenia jest zaokrąglany w górę do jednego pełnego grosza wraz z podatkiem VAT.

Połączenie kończy się w momencie zakończenia połączenia przez Użytkownika lub też jego rozmówcę lub po upływie ostatniej sekundy jeżeli Saldo jest niższe niż opłata za kolejną rozpoczętą sekundę połączenia.

#### **§ 5. [Korzystanie z Karty Telemit]**

Użytkownik może korzystać ze swojej Karty Telemit jedynie osobiście. Karta Telemit umożliwia wykonywanie połączeń z telefonów samoinkasujących oznaczonych logiem Telemit.

Użytkownik zobowiązany jest do trzymania w poufności swojego kodu PIN karty oraz powinien uniemożliwić dostęp do kodu osobom nieupoważnionym wejścia w jego posiadanie.

Użytkownik, który udostępnia Kartę lub kod PIN Karty, osobie trzeciej, nieupoważnionej do jego posiadania, czyni to na własną odpowiedzialność.

Działania osoby trzeciej dokonane przy Użyciu Karty Użytkownika lub kodu PIN tej Karty, traktowane będą tak jak działania Użytkownika Karty, dotyczy to w szczególności zakresu naliczania opłat za połączenia nawiązywane za pomocą Aparatów przy użyciu kodu PIN Karty.

W ramach usługi zablokowana jest możliwość realizacji połączeń: (jeżeli regulamin oraz cennik nie stanowi inaczej):

- 1) numerami z wyróżnikiem sieci: 20, 70 oraz 80.

2) z numerami skróconymi, a w szczególności:

- policji 997
- pogotowia ratunkowego 999
- straży pożarnej 998
- straży miejskiej 986
- miejskich zakładów komunikacyjnych 19285
- elektrowni 991
- gazowni 992
- ciepłowni 993
- wodociągów i kanalizacji 994
- ratownictwa morskiego (w ośrodkach nadmorskich) lub GOPR (w ośrodkach górskich) 985,
- rzeczno (Komisariat Wodny Policji, WOPR itp.) 984
- informacyjno-interwencyjnych służb administracji państwowej 19287,
- informacji pogotowia ratunkowego o wypadkach 19790,
- numerami skróconymi abonenckiej usługi specjalnej AUS
- błękitną linią TP (obecnie: Orange Polska s.a.)19393,
- błękitną linią TP biznes (obecnie: Orange Polska s.a.)19330,
- numerami dostępu do radiowych sieci przywoławczych,
- numerami rozpoczynającymi się od: 0-300 oraz 0-400.

#### **§ 6 [ Karty Telemit – doładowanie, zasilenie karty]**

Operator zapewnia możliwość Doładowania Karty/Zasilenia karty Telemit przez inną osobę za pośrednictwem Strony Internetowej Operatora.

Warunki i możliwości dokonywania doładowania/zasilenia Karty Telemit określa regulamin sklepu Internetowego zawarty na stronie Telemit.pl.

#### **§ 7. [Biuro obsługi klienta]**

W ramach telefonicznego biura obsługi klientów pod numerem telefonu (22) 1221 555 lub za pośrednictwem poczty internetowej o adresie: biuro@telemit.pl. Operator zapewnia pomoc Użytkownikom w zakresie rozwiązywania problemów w nawiązywaniu połączeń, reklamacji oraz awarii technicznych.

#### **§ 8. [Tryb składania i rozpatrywania reklamacji] oraz awarii technicznych**

Prawo składania reklamacji przysługuje każdemu Użytkownikowi, gdy reklamacja dotyczy niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Operatora oraz błędnego naliczenia opłat za usługi świadczone przez Operatora.

Reklamacje należy złożyć w formie pisemnej, na adres Operatora wskazany w § 1 pkt 1) Regulaminu.

Reklamacja powinna zawierać:

- imię ojca Użytkownika,
- adres jednostki penitencjarnej, w której osadzony jest Użytkownik,
- opisanie przedmiotu reklamacji oraz czasu w jakim świadczone były przez Operatora reklamowane usługi, opis okoliczności uzasadniających reklamację;
- numer seryjny Karty lub obustronna kopię Karty;
- czytelny podpis reklamującego Użytkownika.

Operator zobowiązuje się rozpatrzyć i udzielić pisemnej odpowiedzi na Reklamację w terminie 14 dni dnia jej doręczenia. W przypadku, gdy odpowiedź Operatora nie będzie możliwa z powodu niewystarczających danych dotyczących reklamacji Operator wymagać będzie dodatkowych informacji i niezwłocznie zwróci się do Użytkownika o ich udzielenie. W przypadku konieczności dostarczenia jako produktu reklamowanego karty zdrażki, proponujemy zapisać numer seryjny karty, której sprawa dotyczy oraz zgłoszenie reklamacyjne wysłać listem poleconym (monitorowanym).

W pierwszej kolejności zalecamy zgłosić sprawę reklamacyjną na infolinię pod numerem 22 1221 555 ewentualnie jeżeli jest możliwość na adres mailowy : [biuro@telemiit.pl](mailto:biuro@telemiit.pl). W przypadku braku możliwości szybkiego rozwiązania sprawy prosimy o zgłoszenie drogą korespondencyjną.

### **§ 9 [Dane osobowe]**

Od dnia 25 maja 2018 r. (włącznie) przetwarzanie danych osobowych przez Dostawcę odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO.

Dostawca nie zbiera ani nie przetwarza danych osobowych Użytkowników, za wyjątkiem przypadków określonych w ust. 6 oraz za wyjątkiem danych o wykonanych połączeniach (danych transmisyjnych) w zakresie niezbędnym do naliczenia opłat oraz rozpatrzenia reklamacji.

W przypadku wskazanym w § 8 (tryb reklamacji) dane osobowe Reklamującego są przetwarzane wyłącznie na potrzeby postępowania reklamacyjnego oraz w zakresie, w jakim Dostawcę uprawniają do tego przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

### **§ 10. [Postanowienia końcowe]**

Niniejszy Regulamin obowiązuje na czas nieokreślony i wchodzi w życie z dniem umieszczenia na stronie internetowej pod adresem [www.telemiit.pl](http://www.telemiit.pl)

Operator zastrzega sobie prawa do zmian Regulaminu, które wejdą w życie z chwilą ich ogłoszenia na stronie, a w przypadku Użytkowników będących konsumentami w rozumieniu Kodeksu cywilnego, z chwilą akceptacji zmian przez Użytkowników.

W związku z umową zawartą na podstawie Regulaminu, wszelkie spory, które mogą powstać pomiędzy Klientem a Operatorem rozstrzygane będą polubownie. W przypadku braku porozumienia, spory będzie rozstrzygał wyłącznie polski sąd powszechny, postanowienie to nie ma jednak zastosowania do Klientów nie będących konsumentami w rozumieniu obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej przepisów Kodeksu cywilnego.

Każdy użytkownik Internetu ma prawo pobrać treść Regulaminu w formacie do wydruku, ze strony internetowej [www.telemiit.pl](http://www.telemiit.pl) i zapisać go na własnym nośniku.