



UŁATWIA KONTAKT

CP Telecom Sp. z o.o.

Regulamin Świadczenia usług telekomunikacyjnych przez CP Telecom Sp. z o.o. dla Użytkowników Carrefour Moya

§ 1 Przedmiot Regulaminu

Regulamin określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników przez spółkę prowadzącą działalność pod nazwą "CP Telecom spółka z ograniczoną odpowiedzialnością", z siedzibą w Warszawie, przy ul. Targowej 72, 03-734, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 288698, z kapitałem zakładowym, w wysokości 1 800 000 PLN, o numerze NIP 527-255-22-65, zwaną dalej "Operatorem" lub "CP Telecom". CP Telecom prowadzi działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr wpisu 7446).

§ 2 Definicje

Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- Adapter** - urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające za pośrednictwem karty SIM podłączenie do sieci GSM/UMTS i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.
- Aktywacja karty SIM** - czynność Użytkownika polegająca na zakupie karty SIM
- Aktywacja konta** - czynność Użytkownika polegająca na wykonaniu lub przyjęciu pierwszego połączenia lub skorzystaniu z innej usługi określonej w Cenniku, w szczególności wysłaniu pierwszej krótkiej wiadomości tekstowej lub pierwszym zasileniu konta.
- Biuro Obsługi Klienta** - zespół wewnętrznych komórek organizacyjnych Operatora powołany do obsługi Klientów lub Użytkowników.
- Cennik** - wykaz usług i zestawienie opłat za usługi oraz innych opłat i należności wraz z zasadami ich naliczania. Cennik dostępny jest na stronach internetowych www.carrefourmoya.pl.
- Dane lokalizacyjne** - dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego.
- Dane transmisyjne** - dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, w tym również dane lokalizacyjne.
- Doładowanie konta** - czynność Użytkownika polegająca na przekazaniu Operatorowi kodu zasilenia za pomocą karty SIM lub wykonaniu innej czynności ustalonej przez Operatora i Użytkownika w celu zwiększenia wartości konta.
- Karta SIM** - karta z mikroprocesorem, stanowiąca własność Operatora, udostępniana Użytkownikowi przez Operatora, spełniająca wymagania Sieci Telekomunikacyjnej Operatora oraz warunki określone w specyfikacji technicznej dla Karty SIM, umożliwiająca dostęp do Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora, z którą związane są: numer telefonu (MSISDN), osobisty numer identyfikacyjny - kod PIN oraz kod odblokowujący - kod PUK.
- Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z usług CP Telecom lub wyrażająca zainteresowanie korzystaniem z usług CP Telecom.
- Kod zasilenia** - kombinacja cyfr umożliwiająca doładowanie konta Użytkownika,
- Kod PIN** - osobisty numer identyfikacji - kod cyfrowy zapewniający Użytkownikowi możliwość jednoznacznego identyfikowania się przy dostępie do Usług Telekomunikacyjnych.
- Kod PUK** - osobisty szyfr odblokowujący - osobisty kod cyfrowy znoszący blokadę kodu PIN.
- Konsument** - Użytkownik będący osobą fizyczną, który zawarł z CP Telecom umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową,
- Kupon doładowujący** - karta zawierająca kod zasilenia, umożliwiający Użytkownikowi doładowanie konta.
- Okres ważności na wykonywanie połączeń** - określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania konta Użytkownika o danej wartości w ciągu, których Użytkownik może wykonywać połączenia.
- Okres ważności konta na odbieranie połączeń** - określona w Cenniku liczba dni kalendarzowych, liczonych od ostatniego Doładowania o danej wartości, w ciągu których Użytkownik może doładować konto, odbierać połączenia, kontaktować się z Biurem Obsługi Klienta lub numerami alarmowymi.
- Operator zagraniczny** - operator Sieci Telekomunikacyjnej zlokalizowanej i działającej poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej, z którym Operator podpisał umowę roamingową.
- Prawo Telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
- Punkt sprzedaży** - sklep Carrefour lub miejsce przeznaczone do sprzedaży produktów CP Telecom.
- Regulamin** - niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez CP Telecom dla Użytkowników.

22. **Rejestracja** - wprowadzenie do systemu obsługujące Użytkowników danych z wypełnionego i doręczonego przez Użytkownika dla CP Telecom formularza rejestracyjnego.

23. **Starter** - Karta SIM wraz określoną wartością i ważnością konta.

24. **Sieć Telekomunikacyjna** - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego, wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

25. **Telefon** - aparat telefoniczny posiadający świadectwo homologacji i certyfikat zgodności z zasadniczymi wymaganiami, wydany przez uprawniony organ.

26. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której CP Telecom zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania warunków określonych w umowie. Integralną częścią umowy są: Regulamin, cennik oraz promocyjne warunki związane ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik określone m.in. w regulaminach ofert.

27. **Urządzenie telekomunikacyjne** - urządzenie elektroniczne przeznaczone, po zainstalowaniu karty SIM lub bez potrzeby jej instalowania, do korzystania z usług świadczonych przez CP Telecom.

28. **Usługi** - usługi telekomunikacyjne świadczone przez CP Telecom,

29. **Zużycie** - wykorzystanie przez Użytkownika określonej wartości konta,

30. **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która korzysta z usług CP Telecom i przy wykorzystaniu karty SIM lub kuponu doładowującego lub w inny sposób określony przez CP Telecom uiszcza opłatę za usługi świadczone przez CP Telecom,

31. **Ważność konta** - ostatni dzień Okresu ważności konta na wykonywanie połączeń.

32. **Wartość konta** - określona w złotych polskich kwota brutto przeznaczona przez Użytkownika na korzystanie z usług świadczonych przez CP Telecom dostępnych dla Użytkownika,

33. **Zarejestrowany Użytkownik** - Użytkownik, który dokonał Rejestracji.

§ 3. Ochrona danych osobowych oraz Tajemnica telekomunikacyjna

1. CP Telecom 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.).

2. Dane osobowe Klientów/Użytkowników są przetwarzane przez CP Telecom w celach statutowych, w celu świadczenia usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i usług związanych z systemem GSM/UMTS oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Operatora samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, jak również na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych.

3. Dane osobowe Użytkowników mogą być udostępniane w zakresie dozwolonym przez przepisy polskiego prawa współpracującym podmiotom, uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również - gdyby zaistniała taka potrzeba - instytucjom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelności oraz ich pełnomocnikom.

4. CP Telecom 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. umożliwia Klientom/Użytkownikom wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego uмотywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.

5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient/Użytkownik powinien kierować na adres: CP Telecom Sp. z o.o., ul. Targowa 72, 03-734 Warszawa, z dopiskiem "Dane Osobowe".

6. Operator 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. Operator dołoży należyte staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, Sieci Telekomunikacyjnej oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Użytkownikowi Operator ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia w utrzymaniu sieci albo świadczenia usług, Operator lub podmioty działające w imieniu Operatora - po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu - ma prawo włączyć się do trwałego połączenia lub je przerwać.

7. Podmioty działające w imieniu Operatora, 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.

8. Operator przetwarza dane transmisyjne, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za usługi i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jak również - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej.

9. Zakres danych transmisyjnych odzwierciedlających Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Operatora w Sieci Telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmuje dane dotyczące przekazywania komunikatów w Sieciach Telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.

10. Operator przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Użytkownika, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za

usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również - na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa - dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczeniu Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Operator będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonania.

11. Użytkownik ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych jego dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresem jego uprawnień.

12. Podczas korzystania z usług w sieciach partnerów roamingowych lokalne zasady dotyczące przechowywania i transferu danych Użytkownika mogą być inne niż stosowane w Sieci Telekomunikacyjnej Operatora.

13. Operator zastrzega sobie możliwość szczegółowego uregulowania kwestii dotyczących przetwarzania danych w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną w odrębnych regulaminach.

14. Operator ma prawo przetwarzać dane osobowe Użytkownika w celach marketingu usług podmiotów z nim współpracujących po uzyskaniu zgody Użytkownika

§ 4 Zawarcie umowy, Rejestracja, zmiana Użytkownika

1. Umowa zostaje zawarta z osobą, która nabędzie kartę SIM, w momencie jej aktywacji w sieci CP Telecom.

2. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony, chyba, że Operator i Użytkownik postanowią inaczej.

3. Użytkownik nabywający kartę SIM zobowiązany jest do dostarczenia do CP Telecom formularza rejestracyjnego w terminie 7 dni od daty włączenia się do sieci CP Telecom.

4. Użytkownik zobowiązuje się do nie używania kart SIM aktywowanych w sieci CP Telecom w adapterach pod rygorem natychmiastowego zablokowania korzystania z Usług oraz natychmiastowego rozwiązania Umowy.

5. W przypadku zmiany Użytkownika nowy Użytkownik w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany zobowiązany jest do doręczenia do CP Telecom prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego.

6. Operator może odmówić dokonania Rejestracji albo zażądać określonych przez niego dokumentów i wyjaśnień od Użytkownika, jeżeli informacje zawarte w formularzu rejestracyjnym wywołują wątpliwości co do ich prawdziwości, lub gdy Użytkownik korzysta z usług w sposób niezgodny z Regulaminem.

7. Użytkownik ma możliwość Doładowania konta poprzez wykonanie czynności wskazanych przez Operatora (podanych na stronie internetowej WWW Operatora oraz w materiałach informacyjnych Operatora), w szczególności poprzez wprowadzenie do Telefonu unikalnej kombinacji cyfr umożliwiającej zwiększenie wartości konta.

8. Nieprzestrzeganie przez Użytkownika zasad dotyczących sposobu realizacji Doładowania może spowodować dezaktywację Karty SIM, a ponowna jej aktywacja będzie wymagała wniesienia przez Użytkownika opłaty, na zasadach i w kwocie ustalonych w Cenniku.

§ 5 Usługi

1. Rodzaje usług określone są w cenniku.

2. Cennik wraz z Regulaminem dostępny jest na stronie internetowej WWW Operatora.

3. CP Telecom świadczy usługi o jakości zgodnej z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi, 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

4. W ramach istniejących możliwości technicznych CP Telecom umożliwia Użytkownikowi korzystanie z sieci innych operatorów, z którymi Operator zawarł oddzielne porozumienia. Lista tych operatorów i krajów, w których działają jest dostępna na stronie internetowej www.carrefourmoya.pl. W uzasadnionych przypadkach CP Telecom może ograniczyć w poszczególnych krajach korzystanie przez Użytkowników z sieci niektórych operatorów.

5. Podczas uzyskiwania przez Użytkownika połączeń w sieciach telekomunikacyjnych innych operatorów jakość świadczonych usług może być inna niż w sieci CP Telecom.

6. Szczegółowy wykaz połączeń jest dostępny dla zarejestrowanych Użytkowników poprzez stronę internetową www.carrefourmoya.pl.

7. CP Telecom może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu.

8. Po upływie Okresu ważności połączeń przychodzących dostęp do informacji zawartych na Karcie SIM może zostać zablokowany.

§ 6 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Użytkownika lub nieprzestrzeganie przez niego postanowień umowy.

2. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy CP Telecom ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność w zakresie poniesionej przez Użytkownika szkody, z wyłączeniem utraconych korzyści, przy uwzględnieniu zasad określonych w ust. 4 i ust. 5 poniżej.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług oferowanych dla Użytkowników w sieci CP Telecom (jednakże łącznie za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy), gdy przerwa obejmuje wszystkie usługi, Zarejestrowanemu Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary

umownej w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy do daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Użytkownik pozostaje stroną umowy.

4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu poszczególnych usług dostępnych dla Użytkowników w sieci CP Telecom (jednakże łącznie za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy), Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/60 średniego użycia miesięcznego. Średnie użycie miesięczne liczone jest według użycia Użytkownika z ostatnich trzech miesięcy do daty wniesienia reklamacji, a w przypadku gdy Użytkownik pozostaje stroną umowy krócej niż 3 miesiące - średniego użycia z okresu w jakim Użytkownik pozostaje stroną umowy, bez względu na to ilu usług przerwa dotyczy.

5. W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i ust. 5 powyżej Użytkownik nie może żądać odszkodowania za przerwę w świadczeniu usług po upływie 12 miesięcy od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- treść informacji przekazywanych /przesyłanych przez Użytkownika korzystającego z usług,
 - zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Użytkownika znajdujących się w adapterze lub urządzeniu telekomunikacyjnym oraz urządzeniach do nich przyłączonych,
 - szkody wynikłe z braku stosowania przez Użytkownika zabezpieczeń danych oraz oprogramowania adapterów lub urządzeń telekomunikacyjnych oraz urządzeń do nich przyłączonych.
7. W celu zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa przechowywanych danych Użytkownika i innych danych Operator zastrzega sobie prawo do identyfikacji Użytkownika podczas kontaktu Użytkownika z Operatorem.

§ 7 Odpowiedzialność Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązany jest do:

- niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy infrastruktury Sieci Telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Operatora oraz sieci teleinformatycznych.
- niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenia pracy urządzeń aktywnych podłączonych do Sieci Telekomunikacyjnej i teleinformatycznej Operatora oraz sieci teleinformatycznych.
- do korzystania z usług zgodnie z obowiązującym prawem.

2. Użytkownik zobowiązuje się do chronienia Karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zagubieniem lub utratą w inny sposób. Użytkownik odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM przez osoby trzecie lub korzystanie przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Regulaminie oraz skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie Kodu PIN lub Kodu PUK.

3. Zarejestrowany Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować telefonicznie Biuro Obsługi Klienta o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM.

4. Operator po przyjęciu informacji od Zarejestrowanego Użytkownika niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

5. Zarejestrowany Użytkownik zobowiązuje się pisemnie potwierdzić fakt zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM na adres Biura Obsługi Klienta najpóźniej w terminie 5 dni roboczych od daty zgłoszenia, zgodnie z ust. 3 powyżej.

6. W przypadku braku potwierdzenia przez Zarejestrowanego Użytkownika faktu zagubienia lub kradzieży Karty SIM w terminie określonym w ust. 5 powyżej Operator zastrzega sobie prawo do odblokowania Karty SIM, umożliwiając tym samym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych. Operator nie odpowiada za szkody poniesione przez Użytkownika na skutek niewypełnienia przez Użytkownika obowiązku określonego w ust. 5 powyżej.

7. Za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej lub skradzionej Karty SIM spowodowane niezgłoszeniem lub niepotwierdzeniem tych faktów do Biura Obsługi Klienta wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

8. W przypadkach wymienionych w ust. 3 Zarejestrowany Użytkownik może wymienić Kartę SIM na warunkach określonych w Cenniku.

§ 8 Oplaty

1. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzenia innych niż Cennik sposobów informowania Użytkowników o opłatach i sposobach ich naliczania.

2. W przypadku zmiany wysokości opłat lub zasad ich naliczania określonych w Cenniku CP Telecom zawiadamia o powyższym fakcie Użytkowników przez ogłoszenie w dzienniku ogólnokrajowym, przed wprowadzeniem tych zmian. Obowiązek ogłoszenia nie dotyczy zmian wynikających z promocyjnych warunków związanych ze świadczeniem usług, z których korzysta Użytkownik, a które zostały określone m.in. w regulaminach ofert promocyjnych.

3. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez doładowania konta.

4. Operator bez wcześniejszego poinformowania Użytkownika ma prawo do zablokowania możliwości doładowania konta lub całkowitego zaprzestania świadczenia usług, gdy istnieje podejrzenie o szkodę Operatora lub Klientów/Użytkowników.

5. Użytkownik może wykonywać połączenia telefoniczne i korzystać z innych usług do momentu wyczerpania wartości konta, lecz nie dłużej niż wynosi okres ważności.

6. W momencie wyczerpania wartości konta lub upływu okresu ważności dla usług i połączeń wychodzących następuje zawieszenie świadczenia usług.

7. Dostęp do informacji zawartych na karcie SIM może zostać zablokowany przy zerowej wartości konta do momentu powtórzonego doładowania konta.

8. Po upływie okresu ważności dla połączeń przychodzących, w ramach istniejących możliwości technicznych, CP Telecom umożliwia Użytkownikowi za pomocą tej samej karty SIM w okresie karencji określonym w cenniku i za podaną w cenniku opłatą uzyskanie ponownej obsługi dotychczasowego numeru pod warunkiem doładowania konta. Jeżeli zachodzi brak możliwości technicznych lub Użytkownik nie dokona doładowania konta,

po upływie okresu karencji określonego w cenniku następuje zaprzestanie świadczenia usług.

9. CP Telecom zastrzega możliwość dokonania blokady połączeń przychodzących Użytkownikowi, który w ciągu 30 dni od dnia upływu okresu ważności nie dokona doładowania konta.

10. Blokada połączeń przychodzących zostanie automatycznie usunięta nie później niż w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Użytkownika doładowania konta.

11. W momencie upływu okresu ważności dla połączeń przychodzących niewykorzystana wartość konta może zostać anulowana.

12. W przypadku dokonania zasilenia konta w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia upływu okresu ważności dla połączeń przychodzących anulowana wartość konta może zostać przywrócona. Przywrócenie wartości konta nastąpi w terminie 2 (dwóch) dni po dokonaniu przez Użytkownika zasilenia konta.

13. Brak zasilenia konta w terminie wskazanym w ust. 12 będzie skutkowało bezpowrotną utratą niewykorzystanej wartości konta.

§ 9 Obsługa

1. Użytkownik ma możliwość całodobowego korzystania z Informacji automatycznej oraz połączenia z Konsultantem Biura Obsługi Klientów. Operator może rejestrować treść połączeń z Biurem Obsługi Klientów w celu udokumentowania dyspozycji przekazywanych konsultantom przez Użytkownika i usprawniania obsługi Użytkownika.

2. Użytkownik 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, <http://www.carrefourmova.pl>.

3. Obsługa Klienta może dotyczyć:

- oferowanych usług i zasad korzystania z usług,
- obsługi Telefonów, a także zasad postępowania w przypadku ich awarii,
- przyjmowania reklamacji (dla Użytkowników Zarejestrowanych),
- realizacji zleceń (dla Użytkowników Zarejestrowanych),
- trwających promocji, ofert specjalnych i lojalnościowych.

4. Autoryzacja Użytkowników dokonywana jest za pośrednictwem danych teleadresowych Użytkownika oraz Kodu PUK. W szczególnych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo weryfikacji według dodatkowych kryteriów.

5. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów, jeżeli tożsamość Użytkownika budzi wątpliwości. Prawidłowa identyfikacja jest warunkiem realizacji obsługi Użytkownika przez Biuro Obsługi Klienta.

6. Użytkownik zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swoich danych dostępowych, w szczególności Kodu PUK, a także nie udostępniać kodu PUK osobom trzecim. Użytkownik zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego Kodu PUK przez osobę trzecią. Użytkownik ponosi wszelką odpowiedzialność za następstwa udostępnienia Kodu PUK osobom trzecim.

§ 10 Zagubienie, kradzież, uszkodzenie karty SIM

1. W przypadku zagubienia, kradzieży lub uszkodzenia karty SIM Użytkownik, który dokonał rejestracji ma możliwość dokonania wymiany karty SIM za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta lub uzyskania nowego numeru, o ile wymiana z zachowaniem numeru z przyczyn technicznych nie jest możliwa.

2. Zarejestrowany Użytkownik może zgłosić telefonicznie lub pisemnie fakt kradzieży bądź zagubienia karty SIM do Biura Obsługi Klienta. Operator po otrzymaniu zgłoszenia niezwłocznie zawieszona świadczenie wszelkich usług zgodnie z paragrafem 7, ust. 3-5.

§ 11 Reklamacje

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Operatora lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia).

2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostaną bez rozpatrzenia.

3. Przed wniesieniem Reklamacji Użytkownik powinien dokonać Rejestracji.

4. Wszystkie reklamacje dotyczące usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać telefonicznie, faksem lub pisemnie na adres Biura Obsługi Klienta Operatora, ul. Okoliczna 4, 01-359 Warszawa, pocztą elektroniczną na adres info@carrefourmova.pl.

5. W przypadku wniesienia reklamacji telefonicznie, pisemnie lub faksem do Biura Obsługi Klienta 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 Operatora od obowiązku pisemnego potwierdzania wniesienia reklamacji.

6. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez konsultanta Biura Obsługi Klienta, dzień wpływu do faksu, listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne, lub dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na adres info@carrefourmova.pl.

7. W przypadku reklamacji Użytkownik zobowiązany jest wskazać:

- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika;
- Kod PUK
- przedmiot reklamacji oraz czas, w którym miał miejsce przedmiot reklamacji.
- dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Użytkownik zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- numer telefonu (MSISDN) przydzielony Użytkownikowi, którego dotyczy reklamacja;
- kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności;
- podpis Użytkownika - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

8. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.

a. w przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w § 11 pkt. 7 a –f lub h Regulaminu, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację niezwłocznie

informuje Użytkownika zgłaszającego reklamację o konieczności jej uzupełnienia, określając termin 7 dni od daty zgłoszenia konieczności uzupełnienia, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

b. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w § 11 pkt. 7 a –f lub h Regulaminu, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wezwie Użytkownika zgłaszającego reklamację do jej uzupełnienia, określając termin 7 dni od daty otrzymania wezwania do uzupełnienia, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

9. Zgłoszenia nie spełniające wymagań określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w ust. 1 i ust. 7 pozostaną bez rozpatrzenia.

10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację spełniającą wymagania określone w niniejszym paragrafie w formie pisemnej.

11. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości konta o uznaną kwotę.

12. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

13. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem 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.

14. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 12 Rozwiązanie umowy

1. Operator ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia umowy, niniejszego Regulaminu w szczególności § 4 ust. 4 i § 7 ust. 1 lub przepisy prawa.

2. Operator ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik używa kartę SIM korzystając z telefonu lub urządzenia telekomunikacyjnego kradzonego, niehomologowanego lub bez certyfikatu.

3. Operator ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik kieruje do sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.

4. Operator ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika w przypadku stwierdzenia, że Użytkownik w celu uzyskania korzyści majątkowych dla siebie lub osoby trzeciej, udostępnia innym podmiotom usługi bez zgody Operatora.

5. Operator ma prawo żądania od Użytkownika odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku stwierdzenia podjęcia przez Użytkownika działań określonych powyżej w niniejszym paragrafie.

6. Operator ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika w przypadku zaistnienia siły wyższej lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług.

7. Operator ma prawo do natychmiastowego i całkowitego zaprzestania świadczenia usług na rzecz Użytkownika w przypadku podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych do Rejestracji;

8. Rozwiązując Umowę w trybie opisanym w ust. powyżej, Operator zawiadamia o tym Użytkownika, wysyłając SMS, wiadomość elektroniczną na adres e-mail lub pismo na adres korespondencyjny podany w formularzu rejestracyjnym.

9. W dniu rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM Użytkownika.

§ 13 Wygaśnięcie umowy

1. Umowa wygasa wskutek utraty przez Operatora uprawnień do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej. W takim przypadku Operator ma prawo do niezwłocznego zaprzestania świadczenia Usług Telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Użytkownika.

2. Umowa wygasa po upływie Ostatniego dnia ważności konta Użytkownika.

3. W dniu wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Użytkownikowi Usług Telekomunikacyjnych i innych usług, a także dezaktywuje Kartę SIM Użytkownika.

§ 14 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszego Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.

2. Wszelką korespondencję kierowaną do Użytkownika Zarejestrowanego pod ostatni wskazany adres uznaje się za prawidłowo doręczoną ze skutkiem prawnym.

3. Regulamin obowiązuje od dnia 09.04.2008.