

Regulamin Usług Telekomunikacyjnych HaloNet obowiązuje od dnia 1 marca 2013 roku

§ 1. DEFINICJE

Ilekróć w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub innych dokumentach jest mowa o:

1. **TARTEL sp. z o.o. bądź TARTEL** - rozumie się przez to spółkę świadczącą usługi telekomunikacyjne działającą pod firmą TARTEL sp. z o.o., z siedzibą w Gliwicach, ul. Kozielska 18, KRS 0000287048, Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy, NIP 631-25-35-263.
2. **Klient** - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z Usługi na podstawie zawartej Umowy, posiadającą indywidualny dostęp do Konta, zabezpieczony unikalnym hasłem, oraz do menu Usługi pozwalającego w szczególności na zasilanie Konta poprzez dokonywanie wpłat, sprawdzanie aktualnych bilingów, wymianę korespondencji z TARTEL.
3. **Usługa** - rozumie się przez to usługę HaloNet, polegającą na zapewnianiu połączeń z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych oraz komunikatorami internetowymi z wykorzystaniem platformy VoIP HaloNet, za pomocą komunikatora VoIP lub za pośrednictwem bramki/centrali VoIP za pośrednictwem sieci Internet. Usługa jest świadczona w trzech formach: Usługi Prepaid, Usługi Postpaid oraz Usługi Abonamentowej. Usługa świadczona jest na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwanej dalej „Umową”), zawieranej w sposób określony w pkt. 4 poniżej.
4. **Zawarcie umowy** - w przypadku Usługi Prepaid odbywa się na podstawie zaakceptowania przez Klienta niniejszego Regulaminu oraz kolejnych etapów procesu rejestracji, w których Klient zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu. W przypadku Usługi Postpaid oraz Abonamentowej konieczne jest podpisanie odrębnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych HaloNet dostarczanej Klientowi przez pracownika bądź przedstawiciela TARTEL.
5. **Cennik** - należy przez to rozumieć obowiązujący (w pełni zaktualizowany) oraz znajdujący się na stronie www.halonet.pl, cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez TARTEL. Cennik ten nieodpłatnie przekazywany jest Klientowi przed zawarciem umowy łącznie z regulaminem.
6. **Konto** - indywidualne konto, udostępniane w celu realizacji Usługi, składające się z ciągu 5 do 24 znaków podanych przez Klienta w formularzu rejestracyjnym, będących numerem telefonu wraz z numerem kierunkowym lub nazwą (nickiem, loginem), do której jest przypisane unikalne hasło znane jedynie Klientowi.
7. **Numer dostępowy** - należy przez to rozumieć numer telefonu, z którym należy się połączyć, aby skorzystać z Usługi.
8. **Stan Konta** - należy przez to rozumieć limit kwoty, jaką Klient ma na Koncie do wykorzystania w ramach Usługi Prepaid i którą może uzupełniać w miarę potrzeb, wykorzystując do tego opcję „Doładowanie Konta”.
9. **Siła wyższa** - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niezależne od TARTEL i Klienta, którego wystąpienia lub skutków nie dało się przewidzieć bądź zapobiec, albo gdy zapobieżenie tym skutkom wiązałoby się z nadmiernymi trudnościami lub kosztami, mimo dołożenia najwyższej staranności. Np. wojna, rozruchy, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, strajki generalne, katastrofalne działanie przyrody.
10. **Operacja na koncie** - oznacza jakąkolwiek operację zmieniającą Stan Konta, a także każdorazowe zdarzenie zalogowania się Klienta do jego Konta.
11. **Usługa Prepaid** - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z góry. Świadczenie Usługi Prepaid nie wymaga podpisywania odrębnej Umowy, a jedynie akceptacji warunków niniejszego Regulaminu.
12. **Usługa Postpaid** - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z dołu. Świadczenie Usługi Postpaid wymaga podpisania z TARTEL odrębnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
13. **Usługa Abonamentowa** - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z góry a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym (miesiącu). Świadczenie Usługi Abonamentowej wymaga podpisania z TARTEL odrębnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
14. **Faktury elektroniczne (eFaktura)** - jest to faktura w postaci elektronicznej zgodnie z § 3 Rozporządzenia

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. z 2010 r. Nr 249 Poz. 1661), zwanego dalej „**Rozporządzeniem**”.

15. **Regulamin** - niniejszy „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych HaloNet”.
16. **Dane Transmisyjne** – związane z korzystaniem z usług telekomunikacyjnych dane przetwarzane przez TARTEL dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne lub naliczania opłat z tytułu rozliczeń operatorskich w tym dane lokalizacyjne, jeśli wiążą się one funkcjonalnością usługi.
17. **Numery alarmowe** – połączenia z numerami: 112, 997, 998, 999 do właściwego terytorialnie wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączenia do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.

§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. TARTEL jest wpisany pod numerem 7269 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
2. TARTEL świadczy Usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 3. SPOSÓB ZAWARCIA I WYKONANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta w formie elektronicznej poprzez akceptację przez Klienta warunków Regulaminu oraz dokonania rejestracji na stronie www.halonet.pl (w przypadku Usługi Prepaid), bądź zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w Regulaminie i poprzez podpisanie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych HaloNet dostarczanej Klientowi przez pracownika lub przedstawiciela TARTEL (w przypadku Usługi Postpaid oraz Usługi Abonamentowej).
2. Umowa na świadczenie Usług Prepaid zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Umowa na świadczenie Usług Postpaid oraz usługi Abonamentowej może zostać zawarta na czas oznaczony (nie krótszy niż 12 miesięcy i nie dłuższy niż 24 miesiące) lub nieoznaczony.
3. Aktywacja Konta i rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje po zanotowaniu pierwszej wpłaty zasilającej (w przypadku Usługi Prepaid) bądź po podpisaniu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych HaloNet (w przypadku Usługi Postpaid lub Usługi Abonamentowej).
4. Brak wpłaty w terminie 30 dni od momentu zawarcia Umowy (w przypadku Usługi Prepaid) upoważnia TARTEL do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i skasowania Konta.
5. Podanie przez Klienta nieprawdziwych danych rejestracyjnych równoznaczne jest z wyłączeniem odpowiedzialności TARTEL za wszelkie szkody wynikłe z tego tytułu.
6. TARTEL zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji Klienta, jeżeli podana przez Klienta nazwa jest wyrażeniem powszechnie uznanym za obraźliwe lub niezgodne z dobrymi obyczajami.

§ 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. W celu prawidłowej realizacji Usługi TARTEL zobowiązuje się do:
 - a) zapewnienia identyfikacji i autoryzacji Klienta, jako korzystającego z Usługi poprzez identyfikację numeru wywołującego lub poprzez sprawdzenie nazwy konta i przypisanego do niego hasła;
 - b) zapewnienia możliwości dokonywania przez Klienta przedpłat (prepaid) na poczet przyszłego świadczenia Usługi.
2. W celu zabezpieczenia prawidłowego korzystania z Usługi TARTEL rekomenduje nie udzielanie osobom innym niż Klient danych niezbędnych do korzystania z Usługi, w tym w szczególności indywidualnych: *nicku*, *loginu* i *hasła*.
3. TARTEL świadczy Usługę wyłącznie na żądanie Klienta oraz po dokonaniu pozytywnej identyfikacji i autoryzacji Klienta.
4. **W ramach usługi, poza funkcjonalnościami ujętymi w jej definicji, TARTEL zapewnia bezpłatne połączenie z numerami alarmowymi**, przy czym w tym celu konieczne jest odrębne aktywowanie tej usługi w Panelu Klienta, w którym niezbędne jest podanie wymaganych danych lokalizacyjnych w jakich znajduje się urządzenie, za pośrednictwem którego Klient korzysta z Usługi; szczegółowe zasady połączenia się z numerami alarmowymi znajdują się na stronie internetowej www.halonet.pl/oferta/numery-alarmowe.
5. W ramach świadczonych Usług TARTEL informuje, że gromadzone są przez niego wyłącznie informacje nt adresu internetowego IP przy którego użyciu następowo było korzystanie z Usług.

§ 5. ZOBOWIĄZANIA STRON

1. TARTEL zapewnia ochronę danych transmitowanych przez Klienta wynikającą ze stosowanej technologii świadczenia Usługi.
2. TARTEL nie odpowiada za treść danych transmitowanych przez Klienta w ramach Usługi.
3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu, a w szczególności do:

- a) Przestrzegania poufności haseł Klienta i nie ujawniania ich osobom trzecim, a w przypadku ich ujawnienia Klient zobowiązany jest niezwłocznie dokonać ich zmiany;
- b) niewykorzystywania Usługi w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Klientów TARTEL.

§ 6. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługa jest realizowana w trzech systemach płatności w zależności od rodzaju świadczonej Usługi: płatności z góry (prepaid) w przypadku Usługi Prepaid i Usługi Abonamentowej oraz płatności z dołu (postpaid) w przypadku Usługi Postpaid.
2. W przypadku płatności prepaid po wyczerpaniu Stanu Konta możliwość korzystania z Usługi zostaje zablokowana do czasu uzupełnienia Konta.
3. W przypadku braku jakiejkolwiek Operacji na Koncie (płatności prepaid oraz postpaid) w przeciągu 12 (dwunastu) miesięcy Umowa wygasa. W tym przypadku TARTEL jest uprawniona do skasowania Konta, a niewykorzystana wartość środków na Koncie nie podlega zwrotowi.
4. Wysokość opłat, z wyszczególnieniem składających się na nie elementów, określona jest w Cenniku dostępnym na stronie www.halonet.pl.
5. Opłaty w Cenniku podane są w złotych.
6. W przypadku płatności prepaid oraz chęci otrzymania faktury VAT za wniesione opłaty, Klient powinien w panelu Klienta w sekcji "Mój profil" dokonać odpowiednich ustawień.
7. W przypadku płatności postpaid okresem rozliczeniowym dla płatności postpaid jest miesiąc kalendarzowy, a faktury VAT wystawiane są z dołu i obejmują zakończony okres rozliczeniowy. W przypadku Usługi Abonamentowej płatność następuje z góry, a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym (miesiącu).
8. Fakturę VAT, obejmującą należności za usługi świadczone na rzecz Klienta w danym okresie rozliczeniowym, TARTEL wystawia w terminie 7 (siedmiu) dni po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego.
9. Faktury w formie elektronicznej (eFaktury):
 - a) W przypadku, gdy Klient wybrał formę kontaktu z TARTEL za pośrednictwem poczty elektronicznej, zgodnie z § 7 TARTEL będzie wystawiał faktury elektroniczne, przysyłając je w formacie PDF (*Portable Document Format*) na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej. Wiadomość wysyłana będzie automatycznie i korespondencja zwrotna nie będzie obsługiwana.
 - b) Sposób przysyłania eFaktur, o jakim mowa wyżej w pkt a. dotyczyć będzie również korekt faktur oraz duplikatów.
 - c) W przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią będą wystawienie i przesłanie w formie elektronicznej faktur, faktur korygujących lub duplikatów faktur - do faktur wystawianych i przysyłanych w formie elektronicznej, wówczas dokumenty te zostaną wystawione w formie papierowej ze stosowną adnotacją, iż dotyczą faktury wystawionej w formie elektronicznej.
 - d) W przypadku braku akceptacji stosowania formy eFaktury Klient zobowiązuje się przesłać listownie na adres korespondencyjny TARTEL z dopiskiem eFaktura lub w formie elektronicznej uzupełniony i podpisany formularz „Zawiadomienia o braku akceptacji” dostępny w serwisie www.halonet.pl.
 - e) Klient może również przy rejestracji usługi zrezygnować z formy przysyłania eFaktur w sposób, o jakim mowa w przepisach powyższych, zaznaczając odpowiednie pole w panelu użytkownika.
 - f) Klient ponosi odpowiedzialność za aktualność wskazanego TARTEL adresu poczty elektronicznej przez cały okres korzystania z usług TARTEL oraz za ryzyko dostarczenia wiadomości e-mail osobie trzeciej z powodu podania TARTEL niepoprawnego adresu poczty elektronicznej.
10. W przypadku płatności prepaid i w przypadku rezygnacji przez Klienta z formy przysyłania eFaktur w przypadku, o którym mowa w pkt 9 lit. d lub e za wysyłkę faktury papierowej pobierana jest opłata manipulacyjna w kwocie 2,00 zł netto (dwa złote netto) - gdy suma wpłat, których dotyczy faktura jest mniejsza od 50,00zł netto (pięćdziesiąt złotych netto). Kwoty brutto wyliczone będą zgodnie z obowiązującą stawką VAT.
11. W przypadku płatności postpaid oraz abonamentowej i w przypadku rezygnacji przez Klienta z formy przysyłania eFaktur w przypadku, o którym mowa w pkt 9 lit. d lub e za wysyłkę faktury pobierana jest opłata manipulacyjna w kwocie 5,00 zł netto (pięć złotych netto) - gdy suma miesięcznych wpłat, których dotyczy faktura jest mniejsza od 100,00zł netto (sto złotych netto). Kwoty brutto wyliczone będą zgodnie z obowiązującą stawką VAT.
12. W przypadku, gdy na pisemne życzenie Klienta (złożone drogą elektroniczną z formularza dostępnego po zalogowaniu do panelu Klienta) dokonywany jest zwrot wpłaconych środków, zwracana kwota zostaje pomniejszona o opłatę manipulacyjną w wysokości 5 zł netto (pięć złotych netto).

§ 7. KOMUNIKACJA Z KLIENTEM

1. Doręczenia pomiędzy TARTEL a Klientem mogą być dokonywane w formie tradycyjnej (pisemnej, korespondencyjnej) oraz wersji elektronicznej poprzez pocztę elektroniczną.
2. W celu doręczeń w formie określonej w ust. 1 *in fine* Klient zobowiązany jest:
 - a) wyrazić zgodę na otrzymywanie powiadomień w tej formie, oraz
 - b) podać adres poczty elektronicznej - w przypadku, o którym mowa w ust. 1.
3. Powiadomienie uznaje się za skutecznie dokonane w przypadku, o którym mowa w ust. 1 - po otrzymaniu potwierdzenia jego odebrania przez Klienta lub w przypadku braku takiego potwierdzenia z upływem 14 dni od chwili jego przesłania.
4. Tartel informuje, że powiadomienia przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej wysyłane będą z adresu: bok@halonet.pl
5. W zakresie doręczeń w formie poczty elektronicznej przesyłane będą w szczególności informacje o planowanych zmianach regulacji TARTEL, informacje techniczne związane z funkcjonowaniem TARTEL, w tym w szczególności informacje o awariach, eFaktury, informacje o płatnościach.

§ 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. TARTEL nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) przerwy w komutowanym dostępie do urządzeń lub przerwy w transmisji pakietów spowodowane, zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych niezbędnych do posiadania przez Klienta dostępu do Usług świadczonych przez TARTEL (np. brak dostępu Klienta do sieci Internet),
 - b) szkody wynikłe z pośrednictwa osób trzecich, za które TARTEL nie ponosi odpowiedzialności (np. opóźnienia operacji bankowych),
 - c) szkody powstałe po stronie Klienta, spowodowane niewłaściwym wykorzystaniem przez Klienta danych pozwalających na jego identyfikację lub autoryzację, w szczególności użyciem poufnych danych dostępowych przez osoby nieupoważnione,
 - d) szkody wykraczające poza szkodę rzeczywistą, typu: utrata zysku, utrata danych, niezrealizowane oszczędności kosztowe lub inne pośrednie straty lub szkody, wynikające z nie wykonania lub nienależytego wykonania Usług objętych Regulaminem, w szczególności w przypadku opóźnień w rozpoczęciu świadczenia Usług,
 - e) szkody wynikające z błędnych lub niepełnych danych rejestracyjnych lub kontaktowych,
 - f) szkody wynikające z działania Siły Wyższej.
2. Odpowiedzialność TARTEL wobec Klienta z tytułu nienależytego wykonania Usług lub ich niewykonania podlega przepisom Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego, a także innym obowiązującym przepisom.

§ 9. DANE OSOBOWE

1. TARTEL jest administratorem danych osobowych podanych przez Klientów w procesie rejestracji i użytkowania.
2. TARTEL w okresie obowiązywania zawartej z Klientem umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń wynikających z umowy, jak też wykonania innych zadań przewidzianych przepisami prawa, przetwarza dane osobowe Klienta w celach wynikających z przepisów prawa, w tym dostarczania informacji i zawiadomień (w szczególności o zmianie cenników i regulaminów) oraz wykonania świadczonej usługi, przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania Klientom wszelkich opłat.
3. TARTEL przekazuje Klientowi informacje handlowe za pomocą środków komunikacji elektronicznej wyłącznie w przypadku wyrażenia przez niego zgody na ich otrzymywanie.
4. TARTEL informuje, że:
 - a) Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych przetwarzanych przez TARTEL oraz do ich poprawiania;
 - b) przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie obejmującym (jeśli są pobierane) nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i datę urodzenia, adres zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu, oraz informacje zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie wymaga zgody Klienta i wynika z art. 161 ust. 2 ustawy – Prawo telekomunikacyjne;
 - c) przetwarzanie innych niż wymienione w pkt b) powyżej danych osobowych wymaga zgody Klienta.
5. TARTEL, świadcząc usługi telekomunikacyjne, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej w zakresie informacji przekazywanych za jego pośrednictwem, w szczególności danych osobowych dotyczących Klienta oraz Danych Transmisyjnych. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną nastąpi za zgodą Klienta, którego dane dotyczą lub jest wymagane na podstawie przepisów prawa.
6. Dane Transmisyjne oraz inne dane dotyczące Klienta przetwarzane są przez TARTEL lub podmioty upoważnione zgodnie z przepisami prawa przez TARTEL w celach związanych z świadczeniem usług telekomunikacyjnych,

zapewnienia realizacji przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, dochodzenia roszczeń wynikających z umowy oraz realizacji obowiązków wynikających z prowadzenia działalności gospodarczej przez TARTEL. TARTEL przetwarza wskazane dane przez okres niezbędny do świadczenia usług telekomunikacyjnych, naliczania opłat, dochodzenia roszczeń oraz zadośćuczynienia obowiązkom wynikającym z przepisów prawa lub przez okres uzgodniony z Klientem. Zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych dotyczących Klienta uzależniony jest od rodzaju usług telekomunikacyjnych świadczonych przez TARTEL na rzecz Klienta oraz od aktywności telekomunikacyjnej Klienta. Klient ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania Danych Transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez określenie rodzaju usług telekomunikacyjnych, które mają być świadczone na jego rzecz oraz poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Klienta.

7. W celu naliczania opłat należnych TARTEL oraz opłat z tytułu rozliczeń TARTEL przetwarza Dane Transmisyjne odzwierciedlające usługi telekomunikacyjne świadczone Klientowi. Z uwzględnieniem warunków określonych w przepisach prawa TARTEL może również przetwarzać te dane dla celów marketingu oraz świadczenia usług o wartości wzrogaconej.

§ 10. REKLAMACJE

1. Klient korzystający z Usług, który chce zakwestionować ich jakość lub wysokość naliczonych opłat ma prawo do wniesienia reklamacji.
2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w punktach obsługi Klienta TARTEL oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, TARTEL jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki bądź pracownika TARTEL rozpatrujących reklamację. Postanowień zdania 3. i 4. nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
3. TARTEL zobowiązany jest do starannego rozpatrzenia reklamacji składanych przez Klientów.
4. Reklamacja powinna być wniesiona pisemnie na adres: TARTEL sp. z o.o., ul. Kozielska 18, 44-100 Gliwice lub telefonicznie konsultantowi infolinii HaloNet w ciągu 14 (czternastu) dni od ujawnienia się okoliczności, które je uzasadniają, ale nie później niż w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, albo od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
5. Reklamacje złożone po upływie terminu, o którym mowa w pkt 4 powyżej, pozostawia się bez rozpoznania, o czym TARTEL niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Klienta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer (o ile taki został przydzielony), którego dotyczy reklamacja,
 - e) konto, datę i godzinę wystąpienia problemu oraz żądany numer, z którym nie uzyskano połączenia - jeżeli reklamacja dotyczy połączeń.
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku żądania ich wypłaty,
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wpłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt e) powyżej,
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji TARTEL zwróci nienależnie pobraną opłatę stosownie do postanowień niniejszego paragrafu.
8. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w pkt 6 powyżej, TARTEL niezwłocznie informuje Klienta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Klienta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
9. TARTEL rozpatruje reklamacje i w terminie do 30 (trzydziestu) dni, licząc od dnia jej wpływu udziela w formie pisemnej odpowiedzi.
10. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez TARTEL odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
11. Jeżeli w wyniku uwzględnienia reklamacji, zostaną przyznane Klientowi kwoty pieniężne, zostaną one zaliczone na

poczet przyszłych należności za usługi, chyba, że Klient wyrazi odmienną wolę, stosownie do postanowień ust. 6 lit. g).

12. W przypadku, gdy TARTEL posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie TARTEL o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.
13. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.
14. Reklamacje można składać pisemnie bądź osobiście pod adresem: TARTEL sp. z o.o., ul. Kozielska 18, 44-100 Gliwice. Reklamacje telefoniczne można składać pod numerem telefonu: 324944444. Reklamacje elektroniczne można składać pod adresem: bok@halonet.pl.
15. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

§ 11. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana na piśmie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego - chyba, że Umowa stanowi inaczej. Rozwiązanie Umowy przez TARTEL wymaga zaistnienia ważnych przyczyn oraz wskazania ich w wypowiedzeniu.
2. Umowa wygasa w przypadku: wydania przez właściwe organy decyzji lub postanowienia ograniczającego lub zakazującego TARTEL prowadzenia działalności w danym zakresie, śmierci Klienta, rozwiązania lub likwidacji podmiotu albo upływu czasu, na jaki została zawarta w przypadku Umów zawartych na czas oznaczony. Umowa wygasa także w przypadku, o którym mowa w §6 ust. 3 Regulaminu.
3. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy TARTEL przerywa świadczenie Usług na rzecz Klienta.
4. TARTEL zastrzega sobie prawo odmowy podpisania umowy albo ponownej rejestracji Klienta, jeżeli została z nim rozwiązana Umowa z powodu naruszenia Regulaminu.
5. TARTEL zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 4 oraz w innych przypadkach wskazanych w Umowie.

§ 12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Usługi świadczone będą w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie tym Klientom, którzy w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia wejścia w życie Regulaminu nie wypowiedzą uprzednio zawartych umów.
3. Z dniem 01.03.2013 roku traci moc obowiązujący Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych - HaloNet z dnia 01.11.2011 roku.
4. Ważność zachowują regulaminy, których treść była uzgadniana indywidualnie z Klientem.
5. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2013 roku.
6. TARTEL zastrzega możliwość zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności niedotyczących TARTEL, takich jak zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających zastosowanie do Regulaminu i Usług świadczonych przez TARTEL. O planowanej zmianie Regulaminu TARTEL powiadomi Klienta z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie doręczając pisemnie – lub jeśli Klient złożył takie żądanie - drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość treść proponowanych zmian.
7. Niezależnie od zapisów ust. 6 treść proponowanych zmian podawana jest do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie stosownej informacji na stronie internetowej TARTEL.
8. Termin, o jakim mowa w ust. 6 może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.
9. W przypadku planowanych zmian Klient – w razie braku ich akceptacji – ma prawo wypowiedzenia umowy z terminem wejścia ich w życie. W takim przypadku – jeśli zostały udzielone – TARTEL nie posiada prawa do zwrotu ewentualnej ulgi udzielonej w związku z zawarciem Umowy.
10. Regulacji ust. 9 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian:
 - a) wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych;
 - b) wynika z decyzji Prezesa UKE, ustalającej minimalne wymogi w zakresie jakości usług, o której mowa w art. 63 ust. 2a. ustawy prawo telekomunikacyjne.
11. Regulacje dot. zmiany Regulaminu stosuje się odpowiednio w przypadku zmian Cennika.
12. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany Regulaminu lub w Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku

od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, TARTEL przekazuje tą informację poprzez publikację na jego stronie internetowej.