

## REGULAMIN PREPAID

Regulamin świadczenia usług połączeń telefonicznych za pośrednictwem Internetu w usłudze FreePhone PrePaid

### § 1. Przedmiot regulaminu i postanowienia wstępne

1. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy.
2. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oferowanych pod marką FreePhone oraz wszelkie inne informacje o charakterze porządkowym.

### § 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- **Cennik** - szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl)
- **Doładowanie Konta** - czynność wykonana przez Użytkownika polegająca na zakupie i opłaceniu karty o nominałach podanych w Cenniku
- **Operator** - Mash.pl Barbara Klakla z siedzibą w Rudniku 32-440 przy ul. Słonecznej 564, wpisany ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 1129/99 w Sułkowicach, NIP 681-140-36-57, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 541
- **FreePhone\_Online 24** - aplikacja dostępna pod adresem <http://www.freephone.com.pl> umożliwiająca Użytkownikom m.in. przeglądanie szczegółowego wykazu połączeń, informacje na temat stanu Usługi oraz samoobsługę w zakresie zarządzania Usługą
- **Okres Ważności** - czas, w którym Użytkownik może w pełni korzystać z Usług. Okres Ważności podany jest w Cenniku. W przypadku kolejnych doładowań Okres Ważności przedłużany jest licząc od dnia ostatniego doładowania
- **Okres Karencji** - czas od momentu upływu Okresu Ważności, w którym Użytkownik zachowuje Numer Telefonu, może odbierać połączenia przychodzące oraz dokonać Doładowania Konta. Okres Karencji podany jest w Cenniku
- **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Użytkowników, stanowiący integralną część Umowy
- **Terminal VoIP** - urządzenie końcowe po stronie Użytkownika zapewniające przyłączenie do sieci FreePhone, w szczególności soft-phone, telefon IP lub bramka VoIP, obsługujące protokół SIP v.2
- **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie
- **Usługi** - usługi wymienione w Cenniku i świadczone przez Dostawcę Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP)
- **Użytkownik** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej korzystająca z Usług
- **Wartość Konta** - określony w polskich złotych limit do wykorzystania przez Użytkownika na korzystanie z Usług
- **Numer PSTN** - unikatowy numer z telefonicznej sieci publicznej udostępniony przez Operatora, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce
- **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Operatorem
- **Biling** - szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych na rzecz Abonenta w ostatnim okresie rozliczeniowym
- **Zamówienie** - oświadczenie Abonenta złożone za pośrednictwem Operatora, zawierające dane Abonenta oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi

- **Sieć FreePhone** - infrastruktura, która pozwala na realizację Usług, w szczególności ogół środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych znajdujących się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, a niezbędnych do funkcjonowania Usług
- **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca
- **Rachunek** - faktura VAT wystawiana przez Operatora za świadczone Usługi
- **Freephone - Numer wewnętrzny sieci FreePhone** - siedmiocyfrowy numer przydzielany Abonentowi przy procesie zamówienia na okres korzystania z usługi FreePhone, dzięki któremu może on przyjmować i wykonywać połączenia.
- **Opłata za numer publiczny** - cykliczna opłata za numer PSTN, której wysokość i terminy uiszczania przez Abonenta na rzecz Operatora określone są w Cenniku.
- **Opłata Aktywacyjna** - opłata jednorazowa za rozpoczęcie świadczenia Usług

Pojęcia nie zdefiniowane w § 2, a zdefiniowane w Prawie Telekomunikacyjnym, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Prawo Telekomunikacyjne.

### § 3. Umowa o świadczenie Usług

1. Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który złoży Zamówienie i wykona Doładowanie Konta.
2. Zamówienie Usługi skutkuje przydzieleniem loginu i hasła dostępowego do aplikacji FreePhone\_online w celu konfiguracji Usług oraz przydzieleniem numeru wewnętrznego sieci FreePhone
3. Użytkownik korzysta z Usług w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
4. Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępniane Użytkownikowi na stronie internetowej [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl) przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z otrzymaniem i akceptacją Regulaminu.
5. Czas trwania umowy jest nieoznaczony, chyba że strony Umowy postanowią inaczej.

### § 4. Rozwiązanie Umowy i wygaśnięcie Umowy

1. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
2. Operator ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Użytkownika odszkodowania, jeżeli wskutek działań Użytkownika określonych w ust. 1 Operator poniesie szkodę.
3. Umowa z Użytkownikiem wygasa z chwilą zaprzestania świadczenia usług, co następuje po upływie Okresu Karencji.
4. Niewykorzystana w momencie upływu Okresu Ważności Wartość Konta nie podlega zwrotowi.

### § 5. Zakres Usług

1. Rodzaje Usług określone są w Cenniku i na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl), w szczególności przedmiotem oferowanych usług jest realizacja połączeń telekomunikacyjnych przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
2. Operator może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

### § 6. Opłaty za świadczenie Usług

1. Opłaty za Usługi świadczone Użytkownikowi oraz szczegółowe zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
2. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez Doładowanie Konta.

3. Opłaty za świadczenie Usług pobierane są jako płatność z góry (pre-paid).
4. Faktury VAT dokumentujące wpłatę na poczet Usługi są wystawiane w dniu wpływu należności Użytkownika na rachunek bankowy Operatora lub w następnym dniu roboczym i wysyłane Użytkownikowi na adres e-mail podany przy rejestracji. Operator wystawia Faktury bez podpisu wystawcy i odbiorcy, a Użytkownik wyraża na to zgodę. Operator nie wysyła Faktur VAT pocztą
5. Faktura VAT wystawiona w sposób określony w pkt. 4 § 6 jest fakturą elektroniczną. Operator może na zlecenie Użytkownika i za dodatkową opłatą wystawić Duplikat Faktury VAT i przesłać go przesyłką pocztową (listem poleconym).
6. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za niezgodne z prawem wykorzystanie otrzymanej Faktury VAT, w szczególności zabronione jest: drukowanie więcej niż jednego egzemplarza otrzymanego dokumentu, powielanie, kopiowanie Faktury VAT, zmiana treści dokumentu, czy udostępnianie dokumentu osobom trzecim.
7. Wszelkie należności za Usługi płatne są w sposób i na zasadach określonych w Cenniku
8. Wpłacone przez Użytkownika kwoty nie są zwracane.
9. Wpłata jakiegokolwiek kwoty należności na poczet którejkolwiek z Usług oznacza, iż Użytkownik zapoznał się z Cennikiem oraz Regulaminem i akceptuje ich treść.
10. Użytkownik może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości Konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres Ważności.
11. W momencie upływu Okresu Ważności następuje zawieszenie na Okres Karencji świadczenia płatnych połączeń wychodzących oraz innych Usług, za które pobierane są opłaty zgodnie z Cennikiem.
12. W Okresie Karencji Użytkownik zachowuje:

- ⊗ do dyspozycji Numer Telefonu,
- ⊗ możliwość przyjmowania połączeń przychodzących,
- ⊗ dostęp do aplikacji FreePhone\_Online 24,
- ⊗ możliwość Doładowania Konta i przedłużenia Okresu Ważności.

13. Operator dopuszcza przerwanie połączenia w chwili wykorzystania Wartości Konta.
14. Użytkownik odpowiada za podanie i aktualizację kompletnych i prawdziwych danych Użytkownika, w tym adresu e-mail służącego do korespondencji.
15. Użytkownik ponosi osobistą odpowiedzialność za skutki niepoprawnego podania loginu i hasła w trakcie logowania się i podczas Doładowywania Konta.

### § 7. Zobowiązania Dostawcy

1. Operator nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych Użytkowników usługi FreePhone.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usługi FreePhone. Operator nie gwarantuje dostępu do połączeń audiotekstowych 0700, 0400, 0300.
3. Operator stosownie do możliwości technicznych dołoży wszelkich starań, aby usługa była świadczona w sposób nieprzerwany, a o terminach ewentualnych przewidzianych przerw, w tym konserwacyjnych zawiadomi użytkowników na stronie [www.FreePhone.com.pl](http://www.FreePhone.com.pl).
4. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług podlegających opłacie, na zasadach określonych przepisami prawa z wyłączeniem ewentualnych utraconych przez Użytkownika korzyści.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z:

- ⊗ niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
- ⊗ niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą którego Użytkownik jest podłączony do sieci Internet,
- ⊗ fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu,
- ⊗ korzystania z usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu loginu i hasła Użytkownika,
- ⊗ podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę,
- ⊗ działania siły wyższej.

### § 8. Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, podanych w Zamówieniu w celu świadczenia usługi lub w innym, rozszerzonym zakresie, o ile wyrazi na to zgodę podczas składania Zamówienia. Żądanie Użytkownika zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z Usługi.
2. Abonent zobowiązany jest do wskazania adresu do korespondencji, za pomocą którego Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących płatności i rozliczeń za Usług

### § 9. Pomoc techniczna

1. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w Umowie.
2. W sprawach pomocy technicznej z Operatorem powinna kontaktować się wyłącznie osoba wyznaczona przez Abonenta, zgodnie z informacjami podanymi w Umowie.
3. Operator dołoży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał jednego dnia roboczego.
4. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Abonenta o planowanym wyłączeniu pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie, z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym.

### § 10. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Operatora lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 14 dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres [reklamacje@freephone.com.pl](mailto:reklamacje@freephone.com.pl).
4. W przypadku wniesienia reklamacji Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni pocztą elektroniczną potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zważając Dostawcę Usługi od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na adres [reklamacje@freephone.com.pl](mailto:reklamacje@freephone.com.pl).
6. W przypadku reklamacji Użytkownik zobowiązany jest wskazać:

- ⊗ imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika,
- ⊗ przedmiot reklamacji,
- ⊗ dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Użytkownik zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę,
- ⊗ przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- ⊗ numer przydzielony Użytkownikowi, którego dotyczy reklamacja,
- ⊗ kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności.

3. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
4. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie Wartości Konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Użytkownika poprzez wypłatę uznanej kwoty Użytkownikowi. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Użytkownika numeru konta bankowego, na który ma zostać dokonana wypłata. Operator nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Użytkownika skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
5. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
6. 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 medacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.

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

### **§ 11. Ochrona danych osobowych**

1. Abonent akceptując Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych Abonenta podanych przy składaniu Zamówienia w celu należytego wykonania Usługi przez Dostawcę oraz wystawienia Rachunków.
2. Abonentowi przysługuje prawo do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne w celu korzystania z usługi [www.mojetelefony.pl](http://www.mojetelefony.pl).
3. Dostawca zobowiązuje się do przechowywania i przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.97r. o Ochronie Danych Osobowych. Dz. U. Nr 133 poz. 883, używania ich dla celów związanych ze świadczoną usługą, nie udostępniania ich podmiotom trzecim.
4. Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z usługi.

### **§ 12 Postanowienia końcowe**

1. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
2. O podwyższeniu cen za Usługi Operator powiadamia Użytkowników z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 30 dni, przez podanie informacji na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl).
3. Operator ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia Usług określone w powszechnie obowiązującym prawie polskim.
4. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla Operatora.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne
6. Regulamin wszedł w życie z dniem 1 lipca 2009 r. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie zmiany Regulaminu na stronie [www.freephone.com.pl](http://www.freephone.com.pl).