

# Regulamin

## abonamentowych usług telekomunikacyjnych easyCALL.pl

### § 1. DEFINICJE

Ileć w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub innych dokumentach jest mowa o: 1. EASYCALL.PL - rozumie się przez to EASYCALL.PL S.A., jako podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne, z siedzibą w Warszawie (02-403) Warszawa, ul. Pianistów 2, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 342202, NIP: 7010049750, REGON: 140738830. 2. Klient - rozumie się przez to osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z usługi easyCALL.pl na podstawie zawartej Umowy, posiadającą indywidualny dostęp do Konta, zabezpieczony unikalnym hasłem, oraz do panelu Usługi pozwalającego w szczególności na dokonywanie wpłat, sprawdzanie aktualnych bilingów, wymianę korespondencji z easyCALL.pl 3. Usługa - rozumie się przez to usługę easyCALL.pl, polegającą na zapewnianiu połączeń z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych. 4. Zawarcie umowy - podpisanie niniejszej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych easyCALL.pl dostarczanej Klientowi przez pracownika bądź przedstawiciela easyCALL.pl 5. Cennik należy przez to rozumieć Załącznik nr 3. 6. Konto - indywidualne konto, udostępniane w celu realizacji Usługi będące numerem telefonu wraz z numerem kierunkowym do której jest przypisane unikalne hasło znane jedynie Klientowi. 7. Siła wyższa - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia mimo dołożenia najwyższej staranności. np. wojna, rozruchy, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, strajki generalne, katastrofalne działanie przyrody. 8. 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). 9. Regulamin - niniejszy „Regulamin Świadczenia Abonamentowych Usług Telekomunikacyjnych – easyCALL.pl”.

### § 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. easyCALL.pl działa na podstawie zaświadczenia o działalności telekomunikacyjnej OWA-WEP-6400-28/07 (10) z dnia 20 kwietnia 2010 r. wydanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. 2. easyCALL.pl świadczy Usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

### § 3. SPOSÓB ZAWARCIA I WYKONANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w Regulaminie i poprzez podpisanie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych easyCALL.pl dostarczanej Klientowi przez pracownika lub przedstawiciela easyCALL.pl. 2. Umowa na świadczenie Usługi Abonamentowej może zostać zawarta na czas oznaczony (nie krótszy niż 12 miesięcy) lub nieoznaczony. 3. Aktywacja Konta następuje po podpisaniu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych easyCALL.pl. 4. Podanie przez Klienta nieprawdziwych danych rejestracyjnych równoznaczne jest z wyłączeniem odpowiedzialności easyCALL.pl za wszelkie szkody wynikłe z tego tytułu.

### § 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. W celu prawidłowej realizacji Usługi easyCALL.pl zobowiązuje się do zapewnienia identyfikacji i autoryzacji Klienta, jako korzystającego z Usługi poprzez identyfikację numeru wywołującego lub poprzez sprawdzenie nazwy konta i przypisanego do niego hasła. 2. easyCALL.pl świadczy Usługę wyłącznie na żądanie Klienta oraz po dokonaniu pozytywnej identyfikacji i autoryzacji Klienta.

### § 5. ZOBOWIĄZANIA STRON

1. easyCALL.pl zapewnia ochronę danych transmitowanych przez Klienta wynikającą ze stosowanej technologii świadczenia Usługi. 2. easyCALL.pl 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 easyCALL.pl

### § 6. PROMOCJA „Pakiet Biznes”

1. easyCALL.pl S.A. zwana dalej „Operatorem”, na podstawie niniejszego Regulaminu wprowadza promocję, z której mogą skorzystać zarówno Abonenci Operatora, jak i Klienci nieposiadający usług Operatora, którzy w okresie Promocji podpiszą niniejszą Umowę. 2. Promocja „Pakiet Biznes” obowiązuje od dnia 28.04.2017r. do końca obowiązywania podpisanej przez Klienta umowy terminowej. 3. Z promocji mogą skorzystać Abonenci, u których na koncie nie widnieje zadłużenie wobec Operatora i podpiszą w okresie obowiązywania niniejszej promocji umowę na usługi telekomunikacyjne na jeden z następujących

Pakietów Promocyjnych: Micro, Basic, Silver, Gold, Platinum, Platinum SIP Trunk. 4. W ramach promocji Abonent otrzymuje ulgę w opłatach abonamentowych w każdym wybranym Pakiecie Promocyjnym według Cennika Promocyjnego Usług telekomunikacyjnych, stanowiącego Załącznik nr 3 do Umowy. Operator może udzielić także dodatkowych ulg lub rabatów między innymi w opłacie aktywacyjnej. 5. Abonent zobowiązuje się do pozostania w sieci Operatora przez okres 24 miesięcy lub inny okres wskazany w Załączniku nr 2 „Specyfikacja usługi” od dnia aktywacji usługi, realizowanej w jednym z wybranych i oznaczonych w Umowie Pakietów Promocyjnych, które wymienia się w ust. 3 powyżej. 6. W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony, na warunkach promocyjnych, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udzielonych rabatów i ulg udzielonych przez Operatora, określonych w Umowie, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Abonent zobowiązuje się do zwrotu udzielonych ulg i rabatów w terminie do 14 dni od dnia rozwiązania Umowy.

## § 7. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Wysokość opłat, z wyszczególnieniem składających się na nie elementów, określona jest w Cenniku 2. Opłaty w Cenniku podane są w złotych. 3. Opłata za usługi abonamentowe naliczona jest z góry, a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament (z dołu). Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym (miesiącu). 4. Fakturę VAT, obejmującą należności za usługi świadczone na rzecz Klienta w danym okresie rozliczeniowym, easyCALL.pl wystawia w 1 ZAŁĄCZNIK NR 1 REGULAMIN ABONAMENTOWYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH EASY-CALL.PL terminie 14 (czternastu) dni po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego.

## § 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. easyCALL.pl nie ponosi odpowiedzialności za: a) opóźnienia lub obniżoną jakość transmisji, wynikające z procesów kompresji i dekompresji sygnałów wysyłanych i odbieranych przez Klienta, b) przerwy w komutowanym dostępie do urządzeń lub przerwy w transmisji pakietów spowodowane, zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, c) szkody wynikłe z pośrednictwa osób trzecich (np. opóźnienia operacji bankowych), d) 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, e) 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, f) szkody wynikające z błędnych lub niepełnych danych rejestracyjnych lub kontaktowych, g) szkody wynikające ze zdarzeń losowych o charakterze siły wyższej. 2. Odpowiedzialność easyCALL.pl wobec Klienta z tytułu nienależytego wykonania Usług lub ich niewykonania podlega przepisom Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego, a także innym obowiązującym przepisom.

## § 9. REKLAMACJE

1. Klient korzystający z Usług, który chce zakwestionować ich jakość lub wysokość naliczonych opłat ma prawo do wniesienia reklamacji. 2. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie lub telefonicznie wymaga potwierdzenia przez easyCALL.pl w formie pisemnej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie. 3. easyCALL.pl zobowiązany jest do starannego rozpatrzenia reklamacji składanych przez Klientów. 4. Reklamacja powinna być wniesiona pisemnie na adres: Warszawa (02-403), ul. Pianistów 2 lub telefonicznie konsultantowi infolinii easyCALL.pl 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 nienależyście 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 easyCALL.pl 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 easyCALL.pl 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, easyCALL.pl 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. easyCALL.pl 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. 11. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez easyCALL.pl, z zastrzeżeniem § 7 ust. 1 powyżej, Klient ma prawo domagać się zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty uiszczanej za usługę easyCALL.pl za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi easyCALL.pl albo przerwy wynikłej z awarii. 12. Suma zapłaconych przez easyCALL.pl kar umownych, o których mowa w punkcie 11 powyżej nie może przekroczyć w danym okresie rozliczeniowym,

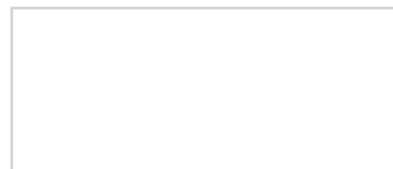
kwoty całkowitych miesięcznych opłat za usługę telekomunikacyjną naliczonych Klientowi przez easyCALL.pl 13. Jeżeli w wyniku uwzględnienia reklamacji, zostaną przyznane Klientowi kwoty pieniężne, zostaną one zaliczone na poczet przyszłych należności za usługi, chyba, że Klient wyrazi odmienną wolę, stosownie do postanowień ust. 6 lit. g. 14. W przypadku, gdy easyCALL.pl 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 wierzytelność reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie easyCALL.pl o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację. 15. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane. 16. Reklamacje należy przysyłać na adres korespondencyjny firmy: easyCALL.pl S.A., Warszawa (02-403), ul. Pianistów 2. 17. Szczegółowe zasady reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz. 2291).

## § 10. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Zawarta z easyCALL.pl umowa może być rozwiązana na piśmie, z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego - chyba, że umowa stanowi inaczej. 2. Umowa wygasa w przypadku: wydania przez właściwe organy decyzji lub postanowienia ograniczającego lub zakazującego easyCALL.pl prowadzenia działalności w danym zakresie, śmierci Klienta, rozwiązania lub likwidacji podmiotu albo upływem czasu, na jaki została zawarta. 3. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy easyCALL.pl przerywa świadczenie Usług na rzecz Klienta. 4. easyCALL.pl zastrzega sobie prawo odmowy ponownej rejestracji Klienta, jeżeli została z nim rozwiązana Umowa z powodu naruszenia Regulaminu. 5. easyCALL.pl zastrzega sobie prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, o którym mowa w § 3 ust. 4 oraz w przypadku rażącego naruszenia przez Klienta postanowień 2 ZAŁĄCZNIK NR 1 REGULAMIN ABONAMENTOWYCH USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH EASYCALL.PL Regulaminu, a także w innych przypadkach wskazanych w Umowie.

## § 11. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują ogólnie obowiązujące przepisy, w tym Kodeksu Cywilnego. 2. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 28.04.2017 roku. 3. easyCALL.pl zastrzega możliwość zmiany Regulaminu, o czym powiadomi Klienta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie. 4. Regulamin obejmuje wyłącznie klientów, którzy podpisali Umowę z datą późniejszą niż data wejścia w życie niniejszego Regulaminu. 6. easyCALL.pl SA od dnia 25 maja 2018 realizuje obowiązek informacyjny związany ze stosowaniem przepisów Rozporządzenia Ogólnego o Danych Osobowych (RODO), tj. 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) poprzez zamieszczenie stosownych informacji o przetwarzaniu danych osobowych w Polityce Prywatności umieszczonej na stronie [www.easycall.pl/politykaprywatnosci.html](http://www.easycall.pl/politykaprywatnosci.html)



Abonent (data i podpis)