

# **Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.**

Regulamin świadczenia usług połączeń telefonicznych za pośrednictwem central wirtualnych oraz sieci „Dialmah”

## **§ 1. Wstęp**

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oferowanych pod marką „Dialmah”.

## **§ 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 <https://dialmah.pl>
- Dostawca Usług - „noc Grzegorz Maciak” wpisany do rejestru działalności gospodarczej oraz wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 11264
- Dialmah - marka telekomunikacyjna która jest własności firmy „noc Grzegorz Maciak”
- Publiczny Numer Telefonu - numer telefonu udostępniony przez Dostawcę Usług, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce
- Okres Ważności - czas, w którym Użytkownik może w pełni korzystać z Usług. Okres Ważności podany jest w Cenniku.
- Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Użytkowników, stanowiący integralną część Umowy
- Sieć DIALMAH - 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
- Terminal VoIP - urządzenie końcowe po stronie Użytkownika zapewniające przyłączenie do sieci DIALMAH, w szczególności soft-phone, telefon IP lub bramka VoIP obsługujące protokół SIP v.2
- Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z 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). Usługi nie stanowią publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
- 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
- Zamówienie - oświadczenie Użytkownika złożone za pośrednictwem podmiotów oferujących Usługi, zawierające dane Użytkownika oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi.

### **§ 3. Umowa o świadczenie Usług**

- Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który złoży Zamówienie i dokona zapłaty.
- Zamówienie Usług skutkuje przydzieleniem loginu i hasła dostępowego systemu lub wirtualnej centrali w celu konfiguracji Usług.
- Użytkownik korzysta z Usług w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
- Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępniane Użytkownikowi na stronie internetowej <https://dialmah.pl> przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z otrzymaniem i akceptacją Regulaminu.
- Czas trwania umowy jest nieoznaczony, chyba że strony Umowy postanowią inaczej.

### **§ 4. Rozwiązanie Umowy i wygaśnięcie Umowy**

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

### **§ 5. Zakres Usług**

- Rodzaje Usług określone są w Cenniku i na stronie <https://dialmah.pl>, w szczególności przedmiotem oferowanych usług jest realizacja połączeń telekomunikacyjnych przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
- Dostawca Usług może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

### **§ 6. Opłaty za świadczenie Usług**

- Opłaty za Usługi świadczone Użytkownikowi oraz szczegółowe zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
- O podwyższeniu cen za Usługi Dostawca Usług powiadamia Użytkowników z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 30 dni, przez podanie informacji na stronie <https://dialmah.pl>.
- Użytkownik uiszcza opłaty poprzez Doładowanie Konta.
- Opłaty za świadczenie Usług pobierane są jako płatność z góry (pre-paid).
- Użytkownik może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości Konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres Ważności.
- W momencie wyczerpania Wartości Konta lub upłynięcia Okresu Ważności następuje zawieszenie na Okres Karencji świadczenia płatnych połączeń wychodzących oraz innych Usług, za które pobierane są opłaty zgodnie z Cennikiem.
- W Okresie Karencji Użytkownik zachowuje:
  - do dyspozycji Numer Telefonu,
  - możliwość przyjmowania połączeń przychodzących,
  - dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dialmah.

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

## **§ 7. Zobowiązania Dostawcy**

- Dostawca Usług nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych Użytkowników sieci Dialmah.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usług Dialmah. Dostawca Usług nie gwarantuje dostępu do połączeń audioteksowych 70x lub z podziałem opłaty 80x.
- Dostawca Usług 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 <https://dialmah.pl>
- Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wyłącznie w zakresie określonym Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym.
- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez Dostawcę Usług Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej.
- Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług trwającej dłużej niż 12 godzin, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego miesięcznego wykorzystania wpłaconej przez Użytkownika kwoty na poczet danej usługi za okres 3 miesięcy poprzedzających dzień złożenia reklamacji lub w przypadku gdy Użytkownik korzysta z danej usługi krócej niż 3 miesiące za faktyczny okres korzystania. Wypłata odszkodowania następuje w przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniesionej przez Użytkownika reklamacji w terminie do 30 dni od uznania reklamacji.
- Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikające z:
  - niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
  - niedostatecznej przepustowości lub jakości łącza, za pomocą którego Użytkownik jest podłączony do sieci Internet,
  - fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu,
  - korzystania z Usług 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**

- Użytkownik akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, podanych w Zamówieniu w celu świadczenia usług 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 Usług.

## § 9. Postępowanie reklamacyjne

- Użytkownicy mogą składać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowości w uiszczaniu należności z tytułu świadczenia tych Usług.
- Reklamacja powinna zawierać:
  - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika,
  - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - numer przydzielony Użytkownikowi lub inne dane określające Usługi,
  - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Użytkownik żąda ich wypłaty,
  - sposób ewentualnego zwrotu należności, tj. zwiększenie Wartości Konta lub zaliczenie na poczet przyszłych należności lub zwrot na wskazany przez Użytkownika rachunek bankowy lub wypłata na wskazany adres,
  - podpis użytkownika - w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej.
- W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt. a)-d),f)-g), Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, 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.
- Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzanego przez przedstawiciela Dostawcy Usług, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres reklamacje@dialmah.pl
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Dostawca usług jest zobowiązany w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację.
- Przepisu ust. 5 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
- Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania.
- W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uznana.
- Dostawca Usług udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
- W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Użytkownikowi przez Dostawcę Usług odpowiedzi na reklamację w sposób określony przez Użytkownika. Jeżeli Użytkownik nie wskaże numeru konta bankowego lub adresu do wypłaty, kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie Wartości Konta lub zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności. Dostawca Usług 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.
- Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Użytkownik może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu

mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawa telekomunikacyjnego.

## **§ 10. Obsługa serwisowa**

- Obsługa serwisowa realizowana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem [noc@dialmah.pl](mailto:noc@dialmah.pl) lub poprzez stronę <https://dialmah.pl>
- Jeżeli wykonanie usługi serwisowej wiąże się z kosztami, są one każdorazowo określone w Cenniku.

## **§ 11. Postanowienia końcowe**

- Dostawca Usług nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet jeśli nie jest to usługa szyfrowana.
- W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
- Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie zmiany Regulaminu na stronie <https://dialmah.pl>