

Regulamin Świadczenia Usług połączeń głosowych za pośrednictwem Internetu (VoIP) – typu pre - paid

I. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1. **Cennik** - oznacza wykaz stawek i cen **Usług VoIP** świadczonych przez **Dostawcę** na rzecz **Użytkownika** udostępniany do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.rozmowyglosowe.gadu-gadu.pl,
2. **Przedpłata** - czynność wykonana przez **Użytkownika** polegająca na zwiększeniu stanu środków pieniężnych, z przeznaczeniem na **Usługi VoIP**. Środki pieniężne pochodzące z **Przedpłaty** nie są zwracane **Użytkownikowi** i mogą być wykorzystywane w **Okresie Ważności**,
3. **Dostawca** – oznacza GG Network Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie przy ul. Kamionkowskiej 45, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000264575, posiadającą opłacony w całości kapitał zakładowy w wysokości 1 758 461,10 zł, NIP 867-19-48-977, wpisaną do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 586,
4. **Komunikator Gadu – Gadu** – oznacza program komputerowy w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jednolity Dz. U. z 2006 r., nr 90, poz. 631 z późn. zm.), z którego **Użytkownik** może korzystać na podstawie umowy licencyjnej zawartej z **Dostawcą**,
5. **Konto Gadu – Gadu** – oznacza interfejs umożliwiający **Użytkownikowi** dostęp do serwisu internetowego działającego w domenie www.konto.gadu-gadu.pl zgodnie z „Regulaminem świadczenia usługi Konto Gadu – Gadu” umożliwiającego **Użytkownikowi** m.in. weryfikowanie stanu środków pieniężnych z **Przedpłat**, uzyskiwanie informacji na temat stanu usług oraz samoobsługę w zakresie zarządzania usługami (w tym **Usługami VoIP**),
6. **Numer Telefonu** – numer telefonu udostępniony przez **Dostawcę**, zgodny z Planem Numeracji Krajowej obowiązującym w Polsce,
7. **Okres Ważności** – określony w „Regulaminie świadczenia usługi Konto Gadu – Gadu” dostępnym na stronie www.konto.gadu-gadu.pl, okres, liczony od chwili dokonania **Przedpłaty**, w którym **Użytkownik** może wykorzystać przedpłacone środki pieniężne celem skorzystania z **Usług VoIP**,
8. **Urządzenie VoIP** – oznacza urządzenie końcowe po stronie **Użytkownika** umożliwiające realizację połączeń przez sieć Internet,
9. **Usługi VoIP** – wymienione w **Cenniku** i świadczone przez **Dostawcę** usługi polegające na zapewnieniu **Użytkownikowi** możliwości realizacji połączeń telekomunikacyjnych (z wyłączeniem połączeń z numerami alarmowymi), przy użyciu **Urządzenia VoIP** podłączonego do sieci Internet (VoIP),
10. **Użytkownik** – oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej utworzoną zgodnie z przepisami prawa i korzystającą z **Usług VoIP**,
11. **Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin,

12. **Stan Konta** – aktualny na **Koncie Gadu – Gadu** limit środków pieniężnych, jaką **Użytkownik** ma do dyspozycji do wykorzystania na usługi oferowane przez **Dostawcę** (w tym **Usługi VoIP**), która może być zwiększana w każdym czasie poprzez dokonanie **Przedpłaty**.

II. Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zasady świadczenia **Usług VoIP** przez **Dostawcę** na rzecz **Użytkowników**.
2. Zawarcie umowy na korzystanie z **Usług VoIP** następuje z chwilą dokonania przez **Użytkownika** następujących czynności:
 - 1) dokonania **Przedpłaty** na **Koncie Gadu – Gadu** i
 - 2) wykonania pierwszego połączenia z wykorzystaniem **Urządzenia VoIP**.
3. Wykonanie czynności, o których mowa w Punkcie II.2 **Regulaminu** jest równoznaczne z akceptacją **Regulaminu** i **Cennika** w brzmieniu aktualnym na chwilę wykonania pierwszego połączenia z wykorzystaniem **Urządzenia VoIP**.
4. **Użytkownik** korzysta z **Usług VoIP** na warunkach określonych w **Regulaminie**.

III. Użytkowanie

1. **Użytkownik** nabywa prawo do korzystania z **Usług VoIP** zgodnie z niniejszym Regulaminem w wymiarze określonym **Stanem Konta** i przy uwzględnieniu **Cennika**.
2. **Użytkownikowi** przysługuje prawo korzystania z **Usług VoIP** przez cały **Okres Ważności** do momentu gdy **Stan Konta** nie zostanie wykorzystany w całości. Niewykorzystanie przez **Użytkownika** w całości **Stanu Konta** w danym **Okresie Ważności** wyklucza możliwość wykorzystania **Stanu Konta** po upływie **Okresu Ważności**. Niewykorzystany przez **Użytkownika** w danym **Okresie Ważności**, **Stan Konta** nie podlega zwrotowi oraz nie stanowi podstawy do zgłaszania wobec **Dostawcy** jakichkolwiek roszczeń.
3. **Użytkownik** może korzystać z **Usług VoIP** do chwili wykorzystania w całości środków pieniężnych pochodzących z **Przedpłat**, jednakże nie dłużej niż do upływu **Okresu Ważności**. **Dostawca** dopuszcza możliwość zablokowania dostępu do **Usług VoIP** w trakcie korzystania z nich przez **Użytkownika** w chwili wykorzystania w całości środków pieniężnych pochodzących z **Przedpłat**.
4. Dokonywanie **Przedpłat** z wykorzystaniem innych narzędzi niż oferowane w **Koncie Gadu – Gadu** możliwe jest wyłącznie przez autoryzowanych dystrybutorów i za zgodą **Dostawcy**. Podjęcie próby sprzedaży **Przedpłat**, w tym zamieszczanie ofert sprzedaży na aukcjach internetowych bez wiedzy **Dostawcy** stanowić będzie naruszenie **Regulaminu**. **Dostawca** nie bierze odpowiedzialności za doładowania nabyte przez **Użytkowników** w nieautoryzowanych punktach sprzedaży oraz za możliwość wykorzystania środków pieniężnych pochodzących z takich doładowań w celu skorzystania z **Usług VoIP**.
5. **Dostawca** zastrzega sobie prawo do zmiany **Regulaminu** i **Cennika** w każdym czasie.
6. W przypadku wprowadzenia promocji na **Usługi VoIP**, w okresie promocji obowiązują zasady promocji określone przez **Dostawcę** w regulaminach promocji przekazywanych **Użytkownikom** do wiadomości zgodnie z postanowieniami **Regulaminu**.
7. **Dostawca** nie przewiduje możliwości przenoszenia środków pieniężnych z **Przedpłaty** pomiędzy **Użytkownikami**.

8. **Użytkownik** ponosi wszelką odpowiedzialność za skutki niepoprawnie wypełnionych zleceń **Przedpłat**.

IV. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. **Dostawca** zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia **Usług VoIP Użytkownikowi** (rozwiązania umowy o świadczenia **Usług VoIP**) ze skutkiem natychmiastowym, gdy te będą wykorzystywane niezgodnie ze swoim przeznaczeniem, w tym, jeżeli **Użytkownik** będzie działał na szkodę **Dostawcy** lub wykorzystywał **Usługę VoIP** do celów niezgodnych z polskim prawem, a także w przypadku naruszenia przez **Użytkownika** postanowień **Regulaminu**. W sytuacji takiej **Dostawca** nie będzie miał obowiązku zwracać uiszczonych, a nie wykorzystanych przez **Użytkownika** środków pieniężnych wg **Stanu Konta** na dzień zaprzestania świadczenia **Usług VoIP**.
2. Umowa o świadczenie **Usług VoIP** wygasa z chwilą upływu **Okresu Ważności**. Środki pieniężne na **Koncie Gadu – Gadu** niewykorzystane do chwili upływu **Okresu Ważności** nie podlegają zwrotowi.
3. Umowa o świadczenie **Usług VoIP** wygasa wskutek zaprzestania świadczenia **Usług VoIP** przez **Dostawcę**.
4. Umowa o świadczenie **Usług VoIP** wygasa jeżeli **Użytkownik** w terminie 7 (siedmiu) dni od wejścia w życie zmian w **Regulaminie** lub w **Cenniku** poinformuje **Dostawcę** na adres wskazany w Punkcie VII.3 **Regulaminu** o braku akceptacji zmian i zaprzestaniu korzystania z **Usług VoIP**.
5. W przypadku zaistnienia zamiaru lub konieczności zaprzestania świadczenia **Usług VoIP** przez **Dostawcę**, **Dostawca** informuje o tym **Użytkowników** indywidualnie uwzględniając przy tym możliwości techniczne i prawne oraz przekaże taką informację do publicznej wiadomości na stronie internetowej www.rozmonyglosowe.gadu-gadu.pl co najmniej na jeden miesiąc przed terminem zaprzestania świadczenia **Usług VoIP** wskazując planowaną datę zaprzestania świadczenia **Usług VoIP**. Z upływem dnia wskazanego w informacji o zamiarze lub konieczności zaprzestania świadczenia **Usług VoIP**, umowa o świadczenie **Usług VoIP** wygasa. W takim przypadku środki pieniężne z **Przedpłat** wg **Stanu Konta** aktualnego na dzień wygaśnięcia umowy o świadczenie **Usług VoIP** mogą być wykorzystywane przez **Użytkownika** na inne usługi lub produkty oferowane przez **Dostawcę** na zasadach określonych w „Regulaminie świadczenia usługi Konto Gadu – Gadu”, chyba, że **Użytkownik** wyrazi zgodę na inny sposób wykorzystania środków pieniężnych jaki zostanie zaproponowany przez **Dostawcę**.

V. DANE OSOBOWE

Użytkownik akceptując niniejszy **Regulamin** (w sposób określony w Pkt II.3 Regulaminu) wyraża zgodę na przetwarzanie przez **Dostawcę**, w celu wykonania umowy o świadczenie **Usług VoIP**, danych osobowych, które udostępni **Dostawcy**.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY

1. **Dostawca** nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych **Użytkowników Usług VoIP**.
2. **Usługi VoIP** nie obejmują połączeń z numerami alarmowymi w związku z czym **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej. **Dostawca** nie zapewnia w ramach **Usług VoIP** dostępu do połączeń audiotekstowych z prefiksem 7XX oraz nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku możliwości realizacji takich połączeń.

3. **Dostawca** stosownie do możliwości technicznych dołoży starań, aby **Usługi VoIP** były świadczone w sposób nieprzerwany, a o terminach ewentualnych przewidywanych przerw, w tym konserwacyjnych zawiadomi **Użytkowników** na stronie www.rozmowyglosowe.gadu-gadu.pl.
4. **Dostawca** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usług VoIP** na zasadach określonych przepisami prawa, przy czym odpowiedzialność **Dostawcy** nie obejmuje utraconych korzyści.
5. **Dostawca** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Usług VoIP** wynikające z:
 - a) niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
 - b) niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą, którego **Użytkownik** jest podłączony do sieci Internet,
 - c) korzystania z **Usług VoIP** przez osoby trzecie przy wykorzystaniu środków pieniężnych z **Konta Gadu – Gadu Użytkownika**,
 - d) podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu **Przedpłaty**,
 - e) pogorszenia warunków technicznych do świadczenia **Usług VoIP** z przyczyn niezależnych od **Dostawcy**,
 - f) siły wyższej,
 - g) naruszenia postanowień niniejszego **Regulaminu** przez **Użytkownika**.

VII. REKLAMACJE

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub niewłaściwego wykonania **Usług VoIP** przez **Dostawcę**.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 (dwunastu) miesięcy od dnia, w którym **Usługa VoIP** została nienależycie wykonana lub nie została wykonana. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania.
3. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres **Dostawcy**, telefonicznie pod telefonem: **22 427 71 50** lub pocztą elektroniczną na adres: **bok@gadu-gadu.pl**.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, **Dostawca** potwierdzi w terminie 14 (czternastu) dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia, **Dostawca** nie ma obowiązku pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji.
5. Reklamacja zawiera:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby **Użytkownika** wraz z adresem e-mail, jeśli taki posiada;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - e) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłej **Przedpłaty**;
 - f) podpis **Użytkownika** - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną nie spełnia warunków określonych w ustępie powyżej, upoważniona osoba reprezentująca **Dostawcę** poinformuje o konieczności jej uzupełnienia, o ile jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia

reklamacji. **Dostawca** określi termin uzupełnienia reklamacji, nie krótszy niż 7 (siedem) 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.

7. **Dostawca** udziela odpowiedzi na reklamację pisemnie na adres wskazany w reklamacji, o ile **Użytkownik** składając reklamację zażąda tego od **Dostawcy** albo gdy z treści reklamacji wynika iż **Użytkownik** nie posiada adresu poczty elektronicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail, o ile taki zostanie wskazany w reklamacji złożonej przez **Użytkownika**. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
8. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) powołanie podstawy prawnej;
 - b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - c) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - d) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym **Użytkownikiem** jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym i postępowaniu przed sądem polubownym;
 - f) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego **Dostawcę**, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację dodatkowo:
 - a) zawierać będzie uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostanie doręczona reklamującemu **Użytkownikowi** przesyłką poleconą.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. **Regulamin** wchodzi w życie z dniem **6 grudnia 2011 r.** i zastępuje dotychczasowe regulacje dotyczące świadczenia **Usług VoIP**.
2. **Regulamin** i **Cennik** mogą być zmienione w każdym czasie. **Dostawca** informuje **Użytkowników** o zmianach w sposób przyjęty przez **Dostawcę**, umożliwiając **Użytkownikom** zapoznanie się ze zmianami. Zmiany w **Regulaminie** i w **Cenniku** wchodzi w życie po upływie 7 (siedmiu) od dnia przekazania **Użytkownikom** informacji o zmianach.
3. W sprawach nie uregulowanych **Regulaminem** zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.