

# Regulamin

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI PikaVoip

### § 1 [Definicje]

Określenia użyte w niniejszym dokumencie, pisane wielką literą należy rozumieć zgodnie z ich następującymi definicjami:

Aparat – aparat telefoniczny z systemem Android lub iOS

Cennik - cennik usług PIKA POLSKA udostępniany Użytkownikom w wersji papierowej na ulotkach oraz na Stronie Internetowej Dostawcy

Dostawca usługi – PIKA POLSKA Sp. Z o.o. z siedzibą w Warszawie, wpisana do rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta Warszawa, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000636571, REGON 365372552, NIP 8522623566; kapitał zakładowy 10 000 PLN

Indywidualny Numer Użytkownika – numer nadany przez aplikację PikaVoip, umożliwiającą nawiązywanie Połączeń w ramach Usługi przy pomocy Aparatów

Konsument - osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową

Połączenie - połączenie telefoniczne nawiązywane w ramach Usługi przy pomocy Aparatu, na zasadach określonych Regulaminem

Regulamin - niniejszy dokument określający sposób świadczenia przez Dostawcę Usługi, udostępniany Użytkownikom na Stronie Internetowej Dostawcy

Numer dostępowy – numer darmowy 800 033 066 lub numer stacjonarny w strefie numerycznej Polska udostępniony przez Dostawcę w celu skorzystania z Usługi

Strona Internetowa Dostawcy - strona internetowa Dostawcy pod adresem [www.pikapolska.pl](http://www.pikapolska.pl)

E – mail Dostawcy – [biuro@pikapolska.pl](mailto:biuro@pikapolska.pl)

Usługa – usługa świadczona przy pomocy aplikacji PikaVoip, dostępna w ramach funkcjonalności dostępnych w aplikacji PikaVoip, polegająca między innymi na odbieraniu połączeń przychodzących od użytkowników Systemu PikaIVR (usługi tanich połączeń Pika Polska)

Użytkownik - osoba fizyczna korzystająca z Usługi na zasadach określonych w Regulaminie

### § 2 [Usługa]

Dostawca świadczy na rzecz Użytkowników Usługę polegającą na umożliwieniu

nawiązywania Połączeń głosowych od abonentów Usługi PikaVR (usługi tanich połączeń Pika Polska) przy pomocy numerów dostępowych Dostawcy oraz pomiędzy abonentami aplikacji PikaVoip

Z Usługi wskazanej w ust. 1 można korzystać przy pomocy Aparatów, bez konieczności zawierania pisemnej umowy oraz bez konieczności posiadania przez Użytkownika dodatkowych urządzeń lub oprogramowania.

Usługa wskazana w ust. 1 jest ogólnodostępna i stanowi publicznie dostępną usługę telekomunikacyjną w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. nr 171, poz. 1800 z późn. zm.). Może z niej korzystać każda osoba, która dysponuje dostępem do Aparatu.

Dostawca umożliwia dostęp do świadczonych Usług w sposób ciągły, z zastrzeżeniem przerw konserwacyjnych.

Ponieważ Usługa określona w Regulaminie jest świadczona z wykorzystaniem technologii VOIP - transmisja głosu przebiega w pakietach danych przekazywanych przy pomocy sieci Internet, to ich jakość jest wówczas odpowiednia dla tej technologii. Połączenia są realizowane w czasie zbliżonym do rzeczywistego, mogą pojawiać się zniekształcenia lub opóźnienia w transmisji głosu, szumy, echa, a w skrajnych przypadkach przerwanie Połączenia.

Wszelkie awarie związane ze świadczeniem Usługi i leżące po stronie Dostawcy Dostawca stara się usuwać niezwłocznie - najpóźniej w przeciągu 48 godzin.

### **§ 3 [Korzystanie z Usługi]**

Warunkiem skorzystania z Usługi jest posiadanie przez Użytkownika Aparatu, na którym ma zainstalowana aplikację PikaVoip.

W celu nawiązania Połączenia z innym Użytkownikiem aplikacji PikaVoip Użytkownik zobowiązany jest:

wybrać na klawiaturze Aparatu Indywidualny Numer Użytkownika na jaki chce się dodzwonić.

W przypadku, gdy wybrany przez Użytkownika numer nie odpowiada lub nie można nawiązać Połączenia ze względu na zajętość sieci, Użytkownik usłyszy odpowiedni komunikat lub sygnał zajętości.

Dostawca informuje, że jeżeli Regulamin lub Cennik nie stanowi inaczej, to w ramach Usługi wszystkie Połączenia do Użytkownika oraz wykonywane od niego do innych Użytkowników usługi PikaVoip są darmowe dla Użytkownika.

### **§ 4 [Czas trwania połączeń i opłaty]**

Czas trwania Połączenia mierzony jest od momentu uzyskania Połączenia z numerem dostępowym do chwili zakończenia Połączenia.

Połączenie kończy się:

w momencie zakończenia połączenia przez Użytkownika albo jego rozmówcę, po upływie Maksymalnego czasu Połączenia,

Połączenia do Użytkownika oraz od niego do innych Użytkowników usługi PikaVoip są bezpłatne.

### **§ 5. [Biuro obsługi klienta]**

Pomoc Użytkownikom w zakresie problemów z nawiązywaniem Połączeń lub awarii technicznych sprzętu, jak również w zakresie wszelkich problemów z obsługą aplikacji PikaVoip oraz w wyjaśnieniu wszelkich ewentualnych wątpliwości

dotyczących zasad świadczenia Usługi Dostawca zapewnia w ramach telefonicznego biura obsługi klientów, pod numerem +48 22 400 40 19 (w godzinach 10:00-18:00 w dni robocze oraz 10:00-14.00 w soboty) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem [biuro@pikapolska.pl](mailto:biuro@pikapolska.pl)

## **§ 6. [Tryb składania i rozpatrywania reklamacji]**

Użytkownikowi oraz Doładowującemu (Reklamującemu) przysługuje prawo do złożenia reklamacji z tytułu:

niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Regulaminie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,

nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia dokumentu księgowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi (o ile taki dokument był doręczany).

Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w zdaniu pierwszym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Reklamującego.

Reklamacja może być złożona:

ustnie - telefonicznie pod numerem +48 22 400 40 19.

w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej na adres poczty elektronicznej [biuro@pikapolska.pl](mailto:biuro@pikapolska.pl)

Reklamacja powinna zawierać:

imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania (ew. aktualnego pobytu) albo siedziby Reklamującego;

określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

Indywidualny Numer Użytkownika, którego dotyczy reklamacja;

datę zawarcia umowy i określony w Regulaminie termin rozpoczęcia świadczenia Usługi ,

wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Regulaminu lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Reklamujący żąda ich wypłaty;

numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności;

podpis Reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,

Z uwagi na okoliczność, iż Dostawca co do zasady nie przetwarza danych osobowych Użytkownika, składana przez niego reklamacja powinna zawierać dodatkowo zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych dla celów postępowania reklamacyjnego: Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez PIKA Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie dla celów postępowania reklamacyjnego zainicjowanego niniejszą reklamacją. Reklamacje składane bez wymaganej zgody nie będą rozpatrywane, a dane osobowe Reklamującego będą niezwłocznie usuwane.

W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków wymienionych powyżej, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, 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 nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie

wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona. Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację. Postanowień zdań poprzedzających nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji. Odpowiedź na reklamację zawiera: nazwę jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację; informację o dniu złożenia reklamacji; rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu; pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne; dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna: dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; zostać doręczona w sposób nie budzący zastrzeżeń co do faktu doręczenia. Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem innego, ustalonego z Reklamującym sposobu kontaktu.

## **§ 7 [Dane osobowe]**

Dostawca nie zbiera ani nie przetwarza danych osobowych Użytkowników, za wyjątkiem przypadków określonych niniejszym Regulaminem. Dostawca zbiera oraz przetwarza wyłącznie te dane osobowe Doładowującego, które są niezbędne do wykonania zawartej z nim umowy, jak również przetwarza je wyłącznie w tym celu oraz zakresie, w jakim uprawniają go do tego przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności przewidziane w ustawie z dnia 19 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. W przypadku wskazanym w § 7 (złożenie reklamacji) dane osobowe Reklamującego są przetwarzane wyłącznie na potrzeby postępowania reklamacyjnego i wyłącznie w zakresie, w jakim Dostawcę uprawniają do tego przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności przewidziane w ustawie z dnia 19 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. W zakresie określonym w niniejszym Regulaminie Dostawca jest administratorem przetwarzanych danych osobowych.

Użytkownik oraz Doładowujący ma prawo do wglądu do własnych danych osobowych oraz ich poprawiania, a także żądania ich usunięcia z bazy danych Dostawcy. Użytkownikowi oraz Doładowującemu przysługują wszelkie uprawnienia określone w ustawie z dnia 19 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

#### **§ 8.[Ważność konta Użytkownika]**

Ważność konta Użytkownika Usługi jest bezterminowa.

#### **§ 9. [Postanowienia końcowe]**

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2020. i jest publikowany na Stronie Internetowej Dostawcy oraz w aplikacji PikaVoip.

Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie z chwilą opublikowania ich na Stronie Internetowej Dostawcy.

W zakresie usługi PikaVoip Regulamin ten stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i został stworzony, wprowadzony i jest stosowany przez Dostawcę. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania Dostawcy treści (danych) o charakterze bezprawnym.

Użytkownicy mogą porozumiewać się z Dostawcą za pośrednictwem Biura obsługi klienta lub pisemnie drogą elektroniczną, na adres e-mailowy podany w niniejszym Regulaminie. Dostawca w celach związanych ze świadczoną Usługą będzie porozumiewał się z Użytkownikami za pośrednictwem danych kontaktowych przekazanych przez nich w tym celu Dostawcy.