



Regulamin

Usług Telekomunikacyjnych Ziuum

z dnia 1 października 2009

1

§ 1. **DEFINICJE** Ilekroć w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub innych dokumentach jest mowa o: **1. PRV** - rozumie się przez to PRV Sp. z o.o., jako podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne, z siedzibą w Warszawie (01-171), przy ul. Młynarskiej 42, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000223105, NIP: 739-347-07-39, REGON: 519650437. **2. Klient** - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z usługi Ziuum na podstawie zawartej Umowy, posiadającą indywidualny dostęp do Konta, zabezpieczony unikalnym hasłem, oraz do menu Usługi pozwalającego w szczególności na zasilanie Konta poprzez dokonywanie wpłat, sprawdzanie aktualnych billingów, wymianę korespondencji z PRV. **3. Usługa** - rozumie się przez to usługę Ziuum, polegającą na zapewnieniu połączeń z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych oraz komunikatorami internetowymi z wykorzystaniem platformy VoIP Ziuum, za pomocą Oprogramowania Ziuum lub za pośrednictwem bramki/centrali VoIP. Usługa świadczona jest na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranej w sposób określony w pkt. 4 poniżej („Umowa”). **4. Zawarcie umowy** - odbywa się na podstawie zaakceptowania przez Klienta Regulaminu oraz kolejnych etapów procesu rejestracji, w których Klient zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu. **5. Cennik** - należy przez to rozumieć obowiązujący (w pełni zaktualizowany) oraz znajdujący się na stronie www.Ziuum.pl, cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez PRV. **6. Konto** - indywidualne konto, udostępniane w celu realizacji Usługi, składające się z ciągu 5 do 24 znaków podanych przez Klienta w formularzu rejestracyjnym, będących numerem telefonu wraz z numerem kierunkowym lub nazwą (nickiem, loginem), do której jest przypisane unikalne hasło znane jedynie Klientowi. **7. Stan Konta** - należy przez to rozumieć limit kwoty, jaką Klient ma na Koncie do wykorzystania w ramach Usługi Prepaid i którą może używać w miarę potrzeb, wykorzystując do tego opcję „Doladowanie Konta”. **8. 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. **9. Operacja na koncie** - oznacza jakąkolwiek operację zmieniającą Stan Konta, a także każdorazowe zdarzenie zalogowania się Klienta do jego Konta. **10. Usługa Prepaid** - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z góry. Świadczenie Usługi Prepaid nie wymaga podpisania umowy odrębnej Umowy, a jedynie akceptacji warunków niniejszego Regulaminu. **11. Regulamin** - niniejszy „Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych - Ziuum”. **§ 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE** 1. PRV działa na podstawie zaawizowań o działalności telekomunikacyjnej xxxxxxxxxx z dnia xxxxxxxxxx r. wydanej przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. 2. PRV świadczy Usługi telekomunikacyjne w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie. **§ 3. SPOSÓB ZAWARCIA I WYKONANIA UMOWY** 1. Umowa zostaje zawarta w formie elektronicznej poprzez akceptację przez Klienta warunków Regulaminu oraz dokonania rejestracji na stronie www.Ziuum.pl, www.pino.pl (bądź na jednej z podstron ww. stron WWW). 2. Umowa na świadczenie Usług Prepaid zostaje zawarta na czas nieoznaczony. 3. Aktywacja Konta następuje po zanotowaniu pierwszej wpłaty zasilającej 4. Brak wpłaty w terminie 7 dni od momentu zawarcia Umowy uważa PRV do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i skasowania Konta. 5. Podanie przez Klienta nieprawdziwych danych rejestracyjnych równoznaczne jest z wyłączeniem odpowiedzialności PRV za wszelkie szkody wynikłe z tego tytułu. 6. PRV zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji Klienta, jeżeli podana przez Klienta nazwa jest wyrażeniem powszechnie uznanym za obraźliwe lub niezgodne z dobrymi obyczajami. **§ 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI** 1. W celu prawidłowej realizacji Usługi PRV zobowiązuje się do: a) zapewnienia identyfikacji i autoryzacji Klienta, jako korzystającego z Usługi poprzez identyfikację numeru wywołującego lub poprzez sprawdzenie nazwy konta i przypisanego do niego hasła; b) zapewnienia możliwości dokonywania przez Klienta przedpłat (prepaid) na poczet przyszłego świadczenia Usługi. 2. PRV świadczy Usługę wyłącznie na żądanie Klienta oraz po dokonaniu pozytywnej identyfikacji i autoryzacji Klienta. **§ 5. ZOBOWIĄZANIA STRON** 1. PRV zapewnia ochronę danych transmitowanych przez Klienta wynikającą ze stosowanej technologii świadczenia Usługi. 2. PRV 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 hasła 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 PRV **§ 6. WARUNKI PŁATNOŚCI** 1. W przypadku płatności prepaid po wyczerpaniu Stanu Konta możliwość korzystania z Usługi zostaje zablokowana do czasu uzupełnienia Konta. 2. W przypadku braku jakiegokolwiek Operacji na Koncie w przeciągu 12 (dwunastu) miesięcy Umowa wygasa. W tym przypadku PRV jest uprawniona do skasowania Konta, a niewykorzystana wartość środków na Koncie nie podlega zwrotowi. 3. Wysokość opłat, z wyszczególnieniem składających się na nie elementów, określona jest w Cenniku dostępnym na stronie www.Ziuum.pl. 4. Opłaty w Cenniku podane są w polskich złotych (PLN). 5. W przypadku chęci otrzymania faktury VAT za wniesione opłaty, Klient powinien w panelu Klienta w sekcji „konfiguracja” dokonać odpowiednich ustawień. 7. Fakturę VAT, obejmującą należności za usługi świadczone na rzecz Klienta w danym okresie rozliczeniowym, PRV wystawia w terminie 7 (siedmiu) dni po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego. 8. Faktury w formie elektronicznej („Faktury”): a) W przypadku, gdy Klient w formie pisemnej lub w formie elektronicznej (z zastosowaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego, o którym mowa w § 4 pkt. 1 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r. w sprawie wystawiania oraz przysyłania faktur w formie elektronicznej, a także przechowywania oraz udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur, albo poprzez wymianę danych elektronicznych EDI, o których mowa w § 4 pkt. 2 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005 r., w zależności od tego, który ze sposobów potwierdzania autentyczności pochodzenia i integralności dokumentów zostanie zastosowany w celu wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej) - wyrazi zgodę na otrzymywanie faktur elektronicznych, PRV będzie wystawiał faktury elektroniczne, o wystawieniu których będzie niezwłocznie po ich wystawieniu informował Klienta, przysyłając stosowną informację na adres e-mail wskazany przez Klienta. b) Zgodnie z § 5.1 Rozporządzenia duplikaty faktur do faktur wystawionych i przesyłanych w formie elektronicznej, będą wystawiane i przesyłane przez PRV oraz przyjmowane przez Klienta w formie elektronicznej. c) Faktury korygujące będą wystawiane w formie papierowej zgodnie z § 5.2 Rozporządzenia, co najmniej dopóki Klient nie otrzyma certów umożliwiających składanie podpisów - potwierdzenia odbioru faktury korygującej. Gotowość do przyjmowania faktur korygujących drogą elektroniczną zostanie potwierdzona oddzielnym porozumieniem (dokumentem). d) W przypadku, gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwią będą wystawienie i przesyłanie w formie elektronicznej faktur korygujących lub duplikatów faktur - do faktur wystawianych i przysyłanych w formie elektronicznej, (w szczególności w przypadku cofnięcia akceptacji na wystawienie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej), wówczas zgodnie z § 5.2 Rozporządzenia dokumenty te zostaną wystawione w formie

papierowej ze stosowną adnotacją, iż dotyczą faktury wystawionej w formie elektronicznej. e) Zgoda, o której mowa w ust. 9 lit. a) powyżej może zostać cofnięta stosownie do postanowień ust. 9 lit f) poniżej. Wówczas zgodnie z § 3.4 Rozporządzenia PRV traci prawo do wystawiania i przysyłania Klientowi faktur w formie elektronicznej od następnego dnia po otrzymaniu zawiadomienia o wycofaniu akceptacji. f) Celem zawiadomienia o cofnięciu akceptacji Klient zobowiązuje się przesyłać listownie na adres korespondencyjny PRV z dopiskiem eFaktura lub w formie elektronicznej (z zastosowaniem bezpiecznego podpisu elektronicznego, o którym mowa w § 4 pkt. 1 ROZPORZĄDZENIA albo poprzez wymianę danych elektronicznych EDI, o których mowa w § 4 pkt. 2 Rozporządzenia, w zależności od tego, który ze sposobów potwierdzania autentyczności pochodzenia i integralności dokumentów zostanie zastosowany w celu wystawiania i przysyłania faktur w formie elektronicznej) uzupełniony i podpisany formularz „Zawiadomienia o cofnięciu akceptacji” dostępny w serwisie www.Ziuum.pl. 10. W przypadku braku lub cofnięcia wyżej udzielonej akceptacji na otrzymywanie faktur elektronicznych (przesłanej w trybie pkt. 9 lit. a) powyżej za wysyłkę faktury w formie papierowej pobierana jest opłata manipulacyjna w kwocie 4,00 zł netto (dwa złote netto) tj. 4,88 zł brutto (dwa złote czterdzieści cztery grosze brutto) - gdy suma wpłat, których dotyczy faktura jest mniejsza od 50,00zł netto (pięćdziesiąt złotych netto). 11. W przypadku, gdy na pisemne życzenie Klienta (złożone drogą elektroniczną z formularza dostępnego po zalogowaniu do panelu Klienta) dokonywany jest zwrot wpłaconych środków, zwracana kwota zostaje pomniejszona o opłatę manipulacyjną w wysokości 5 zł netto (pięć złotych netto) tj. 6,10 zł brutto (sześć złotych dziesięć groszy brutto). **§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON** 1. PRV 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 dostępnych przez osoby nieupoważnione, e) szkody wykraczające poza szkodę rzeczową, 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 PRV wobec Klienta z tytułu nienależytego wykonania Usług lub ich niewykonania podlega przepisom Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego, a także innym obowiązującym przepisom. **§ 8. 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 PRV w formie pisemnej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie 3. PRV zobowiązana jest do starannego rozpatrzenia reklamacji składanych przez Klientów. 4. Reklamacja powinna być wniesiona pisemnie na adres: PRV Sp. z o.o., ul. Młynarska 42, 01-171 Warszawa z dopiskiem REKLAMACJA ZIUUM lub telefonicznie konsultantowi infolinii Ziuum 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 nienależycie 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 PRV 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 wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6) powyżej, h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. 7. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji PRV 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, PRV 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. PRV 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 złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane. 12. Reklamacje należy przysyłać na adres korespondencyjny firmy: PRV, ul. Młynarska 42, 01-171 Warszawa z dopiskiem REKLAMACJA ZIUUM 18. 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). **§ 9. ROZWIĄZANIE I WYGASNIENIE UMOWY** 1. Umowa wygasa w przypadku: wydania przez właściwe organy decyzji lub postanowienia ograniczającego lub zakazującego PRV prowadzenia działalności w danym zakresie, śmierci Klienta, rozwiązania lub likwidacji podmiotu albo upływu czasu, na jaki została zawarta. Umowa wygasa także w przypadku, o którym mowa w § 6 ust. 3 Regulaminu. 2. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy PRV przerywa świadczenie Usług na rzecz Klienta. 3. PRV zastrzega sobie prawo odmowy postanowień umowy albo ponownej rejestracji Klienta, jeżeli została z nim rozwiązana Umowa z powodu naruszenia Regulaminu. 4. PRV 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 Regulaminu, a także w innych przypadkach wskazanych w Umowie. **§ 10. POSTANOWIENIA KONCOWE**; 1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują ogólnie obowiązujące przepisy, w tym Kodeksu Cywilnego. 2. Usługi świadczone będą w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym regulaminie tym Klientom, którzy w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia wejścia w życie Regulaminu nie wypowiedzą uprzednio zawartych umów. 3. PRV zastrzega możliwość zmiany Regulaminu, o czym powiadomi Klienta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie.