

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ TELEPIN S.A

## § 1. Postanowienia ogólne

1. **Regulamin** określa zasady sprzedaży we własnym imieniu i na własny rachunek Usług telefonicznych przez **Telepin S.A.** z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Chałubińskiego 8, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS: 0000372712 (zwaną dalej „Telepin”).

2. Określenia użyte w **Regulaminie** mają następujące znaczenie:

- 1) **Cennik** – zestawienie cen za Usługi telefoniczne;
- 2) **Karta z Kodem** – karta zawierająca zabezpieczony Kod;
- 3) **Klient** – podmiot korzystający z Usług telefonicznych lub żądający ich świadczenia dla zaspokojenia własnych potrzeb, który dokonał zakupu Kodu za pośrednictwem Serwisu [www](http://www.telepin.pl) lub w Punkcie sprzedaży;
- 4) **Kod** – kombinacja znaków cyfrowych, odrębnie ustalana i wskazywana przy zakupie Usług telefonicznych każdemu Klientowi. Tonowe wprowadzenie Kodu przez Klienta przed wybraniem numeru docelowego, umożliwia korzystanie z zakupionych Usług telefonicznych do wysokości Nominału Kodu;
- 5) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 6) **Nominał Kodu** – wyrażona w złotych wartość Usług telefonicznych, z których może skorzystać Klient nabywając dany Kod;
- 7) **Numer dostępowy** – numer podany przez Telepin, po uzyskaniu połączenia z którym Klient ma możliwość wprowadzenia Kodu i wyboru numeru docelowego;
- 8) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.);
- 9) **Punkty sprzedaży** – punkty sprzedaży podmiotów współpracujących z Telepin, w których sprzedawane są Karty z Kodem. Lista Punktów sprzedaży zamieszczona jest w Serwisie [www](http://www.telepin.pl);
- 10) **Regulamin** – niniejszy dokument;
- 11) **Serwis [www](http://www.telepin.pl)** – strony internetowe działające pod adresem [sklep.telepin.pl](http://sklep.telepin.pl) zawierające informacje na temat Usług telefonicznych oraz mechanizmy umożliwiające zakup i doładowanie Kodu;
- 12) **Usługi telefoniczne** – publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne polegające na ustanawianiu połączeń pozwalających na dwukierunkową łączność głosową, w tym

również w technologii Voice over Internet Protocol (VoIP), wykonywane na rzecz Klientów przez uprawnionych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

## § 2. Zakres i jakość Usług telefonicznych

1. Usługi telefoniczne obejmują połączenia z użytkownikami publicznych sieci telefonicznych w kraju i za granicą, szczegółowo określone w aktualnym **Cenniku**.
2. **Usługi telefoniczne** świadczone są z jakością nie gorszą niż przewidziana dla technologii Voice over Internet Protocol (VoIP), zgodnie z możliwościami technicznymi uprawnionego przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, który wykonuje **Usługi telefoniczne** na rzecz **Klientów**.

## § 3. Dostęp do Usług telefonicznych

1. Dostęp do **Usług telefonicznych** następuje poprzez **Numer dostępowy** i uzależniony jest od nabycia **Kodu** przez **Klienta**.
2. **Klienci** mogą nabywać **Kody**:
  - 1) w postaci elektronicznej poprzez sklep internetowy prowadzony przez **Telepin** w **Serwisie www**, w którym płatności mogą być dokonywane:
    - kartą kredytową, przelewem bankowym lub przekazem pocztowym na rachunek wskazany przez **Telepin**;
    - za pomocą wskazanych przez **Telepin** połączeń do numerów o podwyższonej opłacie;
  - 2) na **Kartach z Kodem** dostępnych w **Punktach sprzedaży**
3. Warunkiem rozpoczęcia procesu realizacji zamówienia na **Kod** w postaci elektronicznej jest prawidłowe wypełnienie przez **Klienta** formularza zamówienia i wysłanie go przy wykorzystaniu mechanizmów zamieszczonych w **Serwisie www**.
4. W **Serwisie www** **Klienci** mogą nabyć **Kody** o nominałach 10, 25, 50 i 100.
5. Płatności kartą kredytową można dokonywać w **Serwisie www** za pomocą kart kredytowych: Visa, MasterCard, MasterCardElectronic, Maestro. Transakcje są autoryzowane w systemie płatności DotPay.
6. Płatności przelewem w **Serwisie www** można dokonać za pomocą następujących przelewów bezpośrednich: mTransfer (mBank), Płacę z iPKONET (PKO BP), Przelew24 (Bank Zachodni WBK), Przelew z BPH (Bank BPH), Pekao24Przelew (Bank Pekao), PeoPay (Bank Pekao S.A.), Płać z ING (ING Bank Śląski), Płacę z iPKO (PKO BP), Płacę z iKO (PKO BP), Płacę z Citi Handlowy (Citi Handlowy), Płać z BOŚ (Bank Ochrony Środowiska), Millennium (Millennium Bank), Płacę z Alior Bankiem (Alior Bank), PayWay Toyota Bank (Toyota Bank), Eurobank płatność online (Euro Bank S.A.), CréditAgricole przelew online (CréditAgricole Bank Polski), Płać z T-Mobile (T-Mobile Usługi Bankowe), DB Transfer (Deutsche Bank

PBC), Idea paylink (Idea Bank), Volkswagen Bank Direct (Volkswagen Bank), eTransfer Poczty24 (Bank Poczty), Płacę z Plusbank (Plusbank). Transakcje są autoryzowane w systemie płatności DotPay.

7. Po dokonaniu płatności **Klient** otrzyma na wskazany przez siebie adres e-mail **Kod** o zamówionej wartości, **Numery dostępne**.

8. **Kod** w postaci elektronicznej oraz na **Karcie z Kodem** jest ważny przez 100 dni od daty pierwszego użycia.

#### § 4. Zakres obsługi serwisowej

W ramach obsługi serwisowej **Telepin** zapewnia:

- 1) obsługę telefoniczną pod numerami 0801-880-006, 022 427-35-05 w dni robocze w godzinach od 9.00 do 16.00;
- 2) możliwość uzyskania całodobowej informacji dotyczącej aktualnego **Cennika** oraz świadczonych **Usług telefonicznych** w **Serwisie www**.

#### § 5. Opłaty

1. Z tytułu świadczonych **Usług telefonicznych Telepin** pobiera opłaty według obowiązującego **Cennika**. Za korzystanie z **Usług telefonicznych** nie są pobierane opłaty abonamentowe.

2. Aktualny **Cennik** jest publikowany na stronie internetowej [www.telepin.pl](http://www.telepin.pl).

3. **Telepin** zastrzega sobie prawo zmiany **Cennika**, który będzie publikowany na stronie internetowej [www.telepin.pl](http://www.telepin.pl). W razie podwyższenia cen **Usług telefonicznych Telepin** będzie informował o tym fakcie przez opublikowanie nowego **Cennika**, w trybie, o którym mowa powyżej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca kalendarzowego.

#### § 6. Zakres odpowiedzialności Telepin

1. **Telepin** nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu **Usług telefonicznych** na czas inspekcji technicznych lub konserwacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych dokonywanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych wykonujących **Usługi telefoniczne** lub inne upoważnione podmioty z wyłączeniem **Klientów** będących **Konsumentami**.

2. **Telepin** nie odpowiada za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem **Kodu** osobom trzecim przez **Klienta**.

3. **Telepin** nie odpowiada za ewentualne szkody spowodowane przesłaniem **Kodu** na błędnie podany przez **Klienta** adres e-mail.

4. **Telepin** nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za niedziałanie lub niepoprawne działanie sklepu internetowego w **Serwisie www** związane z niedziałaniem lub niepoprawnym działaniem sieci Internet oraz innymi przyczynami niezależnymi od **Telepin**.

## § 7. Reklamacje

1. **Klienci** mogą składać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania **Usług telefonicznych** lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

2. Reklamacja może być złożona pisemnie na adres korespondencyjny Telepin S.A, ul. Chałubińskiego 8, 00- 613 Warszawa, telefonicznie pod numerem 0 801-880-006, 022 427-35-05 a także pisemnie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Biuro Obsługi Klienta Telepin, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres [telepin@telepin.pl](mailto:telepin@telepin.pl), o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

3. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie na adres siedziby **Telepin**, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez **Telepin** w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki **Telepin**.

4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta Telepin, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.

5. Reklamacja powinna określać:

- 1) imię i nazwisko lub nazwę **Klienta** wraz adresem kontaktowym - adresem zamieszkania lub siedziby lub adresem e-mail,
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer **Kodu**;
- 5) datę nabycia lub datę pierwszej aktywacji Kodu;
- 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

8) podpis Klienta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od dnia, w którym **Usługa telefoniczna** została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka **Telepin** rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

7. **Telepin** udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Reklamacja nie rozpatrzona w tym terminie uznawana jest za uwzględnioną.

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- 1) nazwę jednostki **Telepin** rozpatrującej reklamację;
- 2) powołanie podstawy prawnej;
- 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
- 6) 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 110 Prawa telekomunikacyjnego;
- 7) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego **Telepin**, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- 1) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

10. **Klient** ma prawo w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest **Konsument** ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym (o których mowa w art. 109 i 110 Prawa telekomunikacyjnego).

11. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez **Telepin Klientowi** przysługuje prawo żądania kary umownej w wysokości kwoty, o którą pomniejszona została wartość **Kodu** w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem reklamowanej usługi telefonicznej, powiększona o 1/10 jej wartości.

12. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie wartości Kodu, którego dotyczyła reklamacja

## § 8. Postanowienia końcowe

1. Przetwarzanie danych osobowych określa Polityka Prywatności dostępna na stronie [sklep.telepin.pl/politykaprywatnosci](http://sklep.telepin.pl/politykaprywatnosci).
2. W sprawach nieuregulowanych w **Regulaminie** zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego i przepisów wykonawczych.
3. Regulamin obowiązuje od dnia 25 stycznia 2019 roku. Wszelkie zmiany **Regulaminu** będą publikowane na stronach internetowych sklep.telepin.pl