

# Regulamin

## usług telekomunikacyjnych easyCALL.pl

### §1. DEFINICJE

Ilekoć w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub innych dokumentach mowa jest o:

1. easyCALL.pl - rozumie się przez to easyCALL.pl S.A., jako podmiot świadczący usługi telekomunikacyjne, z siedzibą w Warszawie (02-403) przy ulicy Pianistów 2, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 266296, NIP 7010049750, REGON 140738830.

2. Klient - rozumie się przez to osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną, nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z usługi easyCALL.pl na podstawie zawartej Umowy, posiadającą indywidualny dostęp do Konta, zabezpieczony unikalnym hasłem, oraz do menu Moje konto pozwalającego w szczególności na zasilenie Konta poprzez dokonywanie wpłat, sprawdzanie aktualnych billingów, wymianę korespondencji z easyCALL.pl.

3. Usługa - rozumie się przez to usługę easyCALL.pl, polegającą na zapewnieniu połączeń z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych oraz aplikacjami internetowymi z wykorzystaniem platformy VoIP easyCALL.pl, za pomocą Oprogramowania easyCALL.pl lub za pośrednictwem bramki/centrali VoIP. Usługa jest świadczona w trzech formach: Usługi Prepaid, Usługi Postpaid oraz Usługi Abonamentowej. Usługa świadczona jest na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawieranej w sposób określony w pkt. 4 poniżej.

4. Zawarcie Umowy - w przypadku Usługi Prepaid odbywa się na podstawie zaakceptowania przez Klienta Regulaminu oraz kolejnych etapów procesu rejestracji, w których Klient zobowiązuje się do przestrzegania niniejszego Regulaminu. W przypadku Usługi Postpaid oraz Abonamentowej konieczne jest podpisanie odrębnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych easyCALL.pl dostarczanej Klientowi przez pracownika bądź przedstawiciela easyCALL.pl.

5. Cennik - należy przez to rozumieć obowiązujący (w pełni zaktualizowany) oraz znajdujący się na stronie [www.easycall.pl](http://www.easycall.pl), cennik usług telekomunikacyjnych świadczonych przez easyCALL.pl.

6. Konto - indywidualne Konto, udostępniane w celu realizacji Usług, składające się z ciągu 5 do 50 znaków podanych przez Klienta w formularzu rejestracyjnym, do którego przypisane jest hasło znane jedynie Klientowi.

7. Numer dostępowy - należy przez to rozumieć numer telefonu, z którym należy się połączyć, aby korzystać z Usługi.

8. Stan konta - należy przez to rozumieć limit kwoty, jaką Klient ma na Koncie do wykorzystania w ramach Usługi Prepaid i którą może uzupełniać w miarę potrzeb, wykorzystując do tego opcję „Doładowanie konta”. Wpłacone przez Klienta kwoty nie są zwracane.

9. Okres ważności - okres w którym Klient powinien wykorzystać środki zgromadzone na Koncie. Okres zależy od kwoty wpłaconej na Konto zgodnie z danymi prezentowanymi na stronie [www.easycall.pl](http://www.easycall.pl). Kolejne wpłaty sumują okres ważności konta, jednak łączny okres ważności Konta nie może przekroczyć 365 dni od ostatniej wpłaty.

10. Siła wyższa - nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia mimo

dołożenia najwyższej staranności jak np. wojna, rozruchy, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, strajki generalne, katastrofalne działanie przyrody.

11. Operacja na Koncie - oznacza jakąkolwiek operację zmieniającą Stan Konta, a także każdorazowe zdarzenie zalogowania się Klienta do jego Konta.

12. Usługa Prepaid - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z góry. Świadczenie Usługi Prepaid nie wymaga podpisywania odrębnej Umowy, a jedynie akceptacji warunków niniejszego Regulaminu.

13. Usługa Postpaid - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z dołu. Świadczenie Usługi Postpaid wymaga podpisania z easyCALL.pl odrębnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

14. Usługa Abonamentowa - oznacza Usługę, za którą płatność następuje z dołu, a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym (miesiącu). Świadczenie Usługi Abonamentowej wymaga podpisania z easyCALL.pl odrębnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

15. Deklaracja Klienta - oświadczenie złożone za pośrednictwem Konta polegające na wskazaniu województwa i powiatu, na terenie którego Klient przebywa i korzysta z Usług, co umożliwia automatyczne przypisanie Klientowi jednostki ratowniczej z listy takich jednostek wykorzystywanej przez easyCALL.pl w porozumieniu z Urzędem Komunikacji Elektronicznej; w przypadku niewypełnienia Deklaracji Klienta, połączenie z numerami alarmowymi (112, 997, 998, 999) nie jest możliwe; w przypadku zmiany miejsca (powiatu), w którym Klient przebywa i gdzie korzysta z Usług, Klient zobowiązany jest zaktualizować także Deklarację Klienta.

16. Regulamin - niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych easyCALL.pl.

---

## §2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. easyCALL.pl działa na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych OWA -WEP-6400-28/07 (5) z dnia 16/04/2008 r. wydanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (numer z rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych 6859).

2. easyCALL.pl 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.easycall.pl](http://www.easycall.pl) (w przypadku Usługi Prepaid), bądź zostaje zawarta w formie pisemnej po spełnieniu przez Klienta warunków określonych w Regulaminie i poprzez podpisanie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych easyCALL.pl dostarczanej Klientowi przez pracownika lub przedstawiciela easyCALL.pl (w przypadku

Usługi Postpaid oraz Usługi Abonamentowej).

2. Umowa o świadczenie Usług Postpaid zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Umowa na świadczenie Usług Postpaid oraz Usługi Abonamentowej może zostać zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony.

3. Aktywacja Konta następuje po odnotowaniu pierwszej wpłaty zasilającej (w przypadku Usługi Prepaid) bądź po podpisaniu Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych easyCALL.pl (w przypadku Usługi Postpaid lub Usługi Abonamentowej).

4. Brak wpłaty w terminie 7 dni od momentu zawarcia Umowy (w przypadku Usługi Prepaid) upoważnia easyCALL.pl do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym i skasowania Konta.

5. Podanie przez Klienta nieprawdziwych danych rejestracyjnych równoznaczne jest z wyłączeniem odpowiedzialności easyCALL.pl za wszelkie szkody wynikłe z tego tytułu.

6. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednak niezbędne w celu zawarcia Umowy z easyCALL.pl.

7. easyCALL.pl gwarantuje bezpieczeństwo gromadzonych danych osobowych Klientów. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych zgromadzonych przez easyCALL.pl i ich poprawiania.

---

## §4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. W celu prawidłowej realizacji Usług easyCALL.pl 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. easyCALL.pl świadczy Usługę wyłącznie na żądanie Klienta oraz po dokonaniu pozytywnej identyfikacji i autoryzacji Klienta.

---

## §5. ZOBOWIĄZANIA STRON

1. easyCALL.pl zapewnia ochronę danych transmitowanych przez Klienta wynikającą ze stosowanej technologii świadczenia Usług.

2. easyCALL.pl nie odpowiada za treść danych transmitowanych przez Klienta w ramach Usługi.

3. Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu, w szczególności:

- a) przestrzegania poufności haseł Klienta i nie ujawniania ich osobom trzecim, a w przypadku ich ujawnienia Klient zobowiązany jest do ich niezwłocznej zmiany,
- b) niewykorzystywania Usługi w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego lub w sposób uciążliwy dla innych Klientów easyCALL.pl.

---

## §6. WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Usługa jest realizowana w trzech systemach płatności w zależności od rodzaju świadczonej Usługi – płatności z góry (prepaid) w przypadku Usługi Prepaid oraz płatności z dołu (postpaid) w przypadku Usługi Postpaid oraz Usługi Abonamentowej.
2. W przypadku płatności prepaid po wyczerpaniu Stanu Konta możliwość korzystania z Usługi zostaje zablokowana do czasu uzupełnienia Konta.
3. W przypadku braku jakiejkolwiek Operacji na Koncie (płatności prepaid oraz postpaid) w przeciągu 12 (dwunastu) miesięcy Umowa wygasa. W tym przypadku easyCALL.pl jest uprawniona do skasowania Konta, a niewykorzystana wartość środków na koncie nie podlega zwrotowi.
4. Wysokość opłat z wyszczególnieniem składających się na nie elementów, określona jest w Cenniku dostępnym na stronie [www.easycall.pl](http://www.easycall.pl).
5. Opłaty w Cenniku podane są w złotych.
6. W przypadku płatności postpaid okresem rozliczeniowym dla płatności postpaid jest miesiąc kalendarzowy a faktury VAT wystawiane są z dołu i obejmują zakończony okres rozliczeniowy. W przypadku Usług Abonamentowej płatność następuje z dołu, a po przekroczeniu określonego indywidualnie limitu abonamentu następuje obowiązek zapłaty równowartości wykorzystanych jednostek taryfikacyjnych ponad abonament. Płatność za przekroczenie określonego indywidualnie limitu abonamentu będzie naliczona w kolejnym okresie rozliczeniowym.
7. Fakturę VAT, obejmującą należności za usługi świadczone na rzecz Klienta w danym okresie rozliczeniowym, easyCALL.pl wystawia w terminie 7 (siedmiu) dni po zakończeniu każdego okresu rozliczeniowego.

---

## §7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. easyCALL.pl 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 nieprzewidywalnym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych,
  - c) szkody wynikłe z pośrednictwa stron 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 dostępowych przez osoby nieupoważnione,
  - e) szkody wykraczające poza szkodę rzeczywistą, 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,
  - h) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi jeżeli jest to związane z niską przepustowością lub stabilnością łącza, za po-

mocą którego Klient jest podłączony do sieci Internet, lub też ograniczeniami spowodowanymi blokadami typu firewall.

2. Odpowiedzialność easyCALL.pl 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 easyCALL.pl w formie pisemnej w terminie 14 (czternastu) dni od jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.

3. easyCALL.pl jest zobowiązany do starannego rozpatrzenia reklamacji składanych przez Klientów.

4. Reklamacja powinna być wniesiona pisemnie na adres: easyCALL.pl S.A., ul. Pianistów 2, 02-403 Warszawa lub telefonicznie konsultantowi infolinii easyCALL.pl w ciągu 14 (czternastu) dni od ujawnienia się okoliczności, które je uzasadniają, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych, 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. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 4 powyżej, pozostawia się bez rozpatrzenia, o czym easyCALL.pl niezwłocznie powiadamia reklamującego.

6. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Klienta,
- b) identyfikator Konta Klienta,
- c) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- e) przydzielony reklamującego numer (o ile taki został przydzielony), którego dotyczy reklamacja,
- f) konto, datę i godzinę wystąpienia problemu oraz żądany numer, z którym nie uzyskano połączenia - jeżeli reklamacja dotyczy połączeń,
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej wartości - w przypadku żądania ich wypłaty,
- h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo na wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku o którym mowa w ppkt. e powyżej,
- i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

7. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury. W przypadku uznania reklamacji easyCALL.pl zwróci należnie pobraną opłatę stosownie do postanowień niniejszego paragrafu.

8. W przypadku gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w pkt. 6 powyżej easyCALL.pl niezwłocznie poinformuje Klienta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Klienta do uzupełnienia braków w reklamacji w terminie 7 (siedmiu) dni od otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.

9. easyCALL.pl 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 niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez easyCALL.pl, z zastrzeżeniem §7 ust. 1 powyżej, Klient ma prawo domagać się zapłaty karty umownej w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty uiszczanej za usługę easyCALL.pl (postpaid) za każde 24 godziny przerwy w świadczeniu usługi easyCALL.pl albo przerwy wynikłej z awarii.

12. Suma zapłaconych przez easyCALL.pl kar umownych, o których mowa w pkt. 11 powyżej nie może przekroczyć w danym okresie rozliczeniowym, kwoty całkowitych miesięcznych opłat za usługę telekomunikacyjną naliczonych Klientowi przez easyCALL.pl.

13. Kara umowna zostanie wypłacona Klientowi na podstawie reklamacji złożonej w trybie określonym w niniejszym paragrafie pozytywnie rozpatrzonej przez easyCALL.pl.

14. Jeżeli w wyniku uwzględnienia reklamacji, zostaną przyznane Klientowi kwoty pieniężne, zostaną one zaliczone na poczet przyszłych należności za usługi, chyba, że Klient wyrazi odmienną wolę, stosownie do postanowień ust. 6 lit g.

15. W przypadku gdy easyCALL.pl posiada wobec reklamującego wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego, tj. z kwoty pieniężnej przysługującej reklamującemu w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrącona kwota wykazuje się w kolejnej fakturze. Oświadczenie easyCALL.pl o dokonaniu potrącenia przesyłane jest reklamującemu wraz z odpowiedzią na reklamację.

16. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za okres trwania postępowania reklamacji odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.

17. Reklamacje należy przysyłać na adres korespondencyjny firmy: easyCALL.pl S.A., ul. Pianistów 2, 02-403 Warszawa.

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 usług telekomunikacyjnych (Dz. U. Nr 226, poz. 2291).

---

## §9. ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY

1. Zawarta z easyCALL.pl umowa może być rozwiązana na piśmie z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego - chyba, że umowa stanowi inaczej.

2. Umowa wygasa w przypadku: wydania przez właściwe organy decyzji lub postanowienia ograniczającego lub zakazującego easyCALL.pl 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 pkt. §6 ust. 3 Regulaminu.

3. W dniu rozwiązania lub wygaśnięcia umowy easyCALL.pl przerywa świadczenie Usług na rzecz Klienta.

4. easyCALL.pl zastrzega sobie prawo odmowy ponownej Rejestracji Klienta, jeżeli została z nim rozwiązana Umowa z powodu naruszenia Regulaminu.

5. easyCALL.pl 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 KOŃCOWE

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. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 1. września 2009 r.

4. easyCALL.pl zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu, o czym powiadomi Klienta z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmian w życie.

5. Z dniem 25 lipca 2016 roku podanie danych osobowych (PESEL/nr dowodu/nr paszportu) jest konieczne do rejestracji abonenta, brak podania danych oraz uniemożliwienie ich weryfikacji wyklucza rejestrację abonenta zgodnie z ustawami:

- a) art. 60b ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 ze zm.),
- b) art. 60 ustawy z dnia 10 czerwca 2016 r. o działaniach antyterrorystycznych (Dz.U. z 2016 r., poz. 904)

6. easyCALL.pl SA od dnia 25 maja 2018 realizuje obowiązek informacyjny związany ze stosowaniem przepisów Rozporządzenia Ogólnego o Danych Osobowych (RODO), tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) poprzez zamieszczenie stosownych informacji o przetwarzaniu danych osobowych w Polityce Prywatności umieszczonej na stronie [easycall.pl/politykaprywatności](http://easycall.pl/politykaprywatności).