



Regulamin usług w sieci ProfiTEL

Ważny od 1 grudnia 2012

§1 Postanowienia ogólne

Definicje.

Pojęcia użyte poniżej oznaczają:

Cennik - szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie www.profigroup.pl

Doładowanie Konta - czynność wykonana przez Abonenta polegająca na zakupie i opłaceniu karty o nominałach podanych w **Cenniku**

ProfiGroup - podmiot świadczący działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 10207 zgodnie z postanowieniami poniższego regulaminu. **ProfiGroup Łukasz Grzelak**, z siedzibą w Szczecinie 70-337 przy ulicy Legionów Dąbrowskiego 18/14, NIP 852-229-34-13, REGON 302151320.

Abonent - podmiot korzystający z usługi w okresie testowym, podmiot który zawiera albo zawarł umowę o świadczenie usług lub też podmiot, na rzecz którego została zawarta taka umowa.

Konsument - osoba fizyczna, która zawiera lub na rzecz której została zawarta umowa o świadczenie usług, w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.

Panel klienta - aplikacja dostępna pod adresem <http://panel.profitel.pl> umożliwiająca Abonentom m.in. przeglądanie szczegółowego wykazu połączeń, informacje na temat stanu Usług oraz samoobsługę w zakresie zarządzania Usługą

Numer Telefonu - numer telefonu udostępniony przez **ProfiGroup**, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce

Okres Ważności - czas, w którym Abonent może w pełni korzystać z Usług. Okres Ważności podany jest w Cenniku. W przypadku doładowań przedłużających Okres Ważności, Okres Ważności przedłużany jest licząc od dnia upływu ostatniego Okresu Ważności.

Okres Karencji - czas od momentu upływu Okresu Ważności, w którym Abonent zachowuje Numer Telefonu, może odbierać połączenia przychodzące oraz dokonać Doładowania Konta. Okres Karencji podany jest w Cenniku

Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Abonentów, stanowiący integralną część Umowy

Sieć ProfiTEL - infrastruktura, która pozwala na realizację Usług, w szczególności ogół środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych znajdujących się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, a niezbędnych do funkcjonowania Usług

Terminal VoIP - urządzenie końcowe po stronie Użytkownika zapewniające przyłączenie do sieci ProfiTEL, w szczególności soft-phone, telefon IP lub bramka VoIP obsługujące protokół SIP v.2

Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której **ProfiGroup** zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie

Usługi - usługi wymienione w Cenniku i świadczone przez ProfiGroup zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Abonenta przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP). Usługi nie stanowią publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w rozumieniu Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Wartość Konta - określony w polskich złotych limit do wykorzystania przez Użytkownika na korzystanie z Usług

ProfiGroup

ul. Legionów
Dąbrowskiego 18/14
70-337 Szczecin

VAT-EU: PL8522293413
REGON: 302151320

E: info@profigroup.pl

www.profigroup.pl



§2 Zawarcie umowy

1. Umowa zostaje zawarta z Abonentem, który złoży Zamówienie i wykona Doładowanie Konta.
2. Zamówienie Usług skutkuje przydzieleniem loginu i hasła dostępowego do aplikacji Panel Klienta w celu konfiguracji Usług.
3. Abonent korzysta z Usług w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
4. Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępniane Abonentowi na stronie internetowej www.profitel.pl przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z otrzymaniem i akceptacją Regulaminu.
5. Czas trwania umowy jest nieoznaczony, chyba że strony Umowy postanowią inaczej.

§3 Rozwiązanie Umowy i wygaśnięcie Umowy

1. **ProfiGroup** może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
2. **ProfiGroup** ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Abonenta odszkodowania, jeżeli wskutek działań Abonenta określonych w ust. 1 **ProfiGroup** poniesie szkodę.
3. Umowa z Abonentem wygasa z chwilą zaprzestania świadczenia usług, co następuje po upływie Okresu Karencji.
4. Niewykorzystana w momencie upływu Okresu Ważności Wartość Konta nie podlega zwrotowi.

§4 Rodzaje świadczonych usług

1. Rodzaje Usług określone są w Cenniku i na stronie www.profitel.pl, w szczególności przedmiotem oferowanych usług jest realizacja połączeń telekomunikacyjnych przez Abonenta przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
2. **ProfiGroup** może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

§5 Opłaty

1. Opłaty za Usługi świadczone Abonentowi oraz szczegółowe zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
2. O podwyższeniu cen za Usługi **ProfiGroup** powiadamia Abonentów z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 30 dni, przez podanie informacji na stronie www.profitel.pl.
3. Abonent uiszcza opłaty poprzez Doładowanie Konta.
4. Opłaty za świadczenie Usług pobierane są jako płatność z góry (pre-paid).
5. Abonent może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości Konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres Ważności.
6. W momencie wyczerpania Wartości Konta lub upłynięcia Okresu Ważności następuje zawieszenie na Okres Karencji świadczenia płatnych połączeń wychodzących oraz innych Usług, za które pobierane są opłaty zgodnie z Cennikiem.
7. W Okresie Karencji Abonent zachowuje:
 - a) do dyspozycji Numer Telefonu,
 - b) możliwość przyjmowania połączeń przychodzących,
 - c) dostęp do aplikacji Panel klienta,
 - d) możliwość Doładowania Konta i przedłużenia Okresu Ważności.
8. **ProfiGroup** dopuszcza przerwanie połączenia w chwili wykorzystania Wartości Konta.
9. Abonent odpowiada za podanie i aktualizację kompletnych i prawdziwych danych Abonenta, w tym adresu e-mail służącego do korespondencji.

ProfiGroup

ul. Legionów
Dąbrowskiego 18/14
70-337 Szczecin

VAT-EU: PL8522293413
REGON: 302151320

E: info@profigroup.pl

www.profigroup.pl

10. Abonent ponosi osobistą odpowiedzialność za skutki niepoprawnego podania loginu i hasła w trakcie logowania się i podczas Doładowywania Konta.

§6 Zobowiązania ProfiGroup

1. **ProfiGroup** nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych Abonentów usług **ProfiTEL**.
2. **ProfiGroup** nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usługi **ProfiTEL**. **ProfiGroup** nie gwarantuje dostępu do połączeń audiotekstowych 70x lub z podziałem opłaty 80x.
3. **ProfiGroup** stosownie do możliwości technicznych dołoży wszelkich starań, aby usługa była świadczona w sposób nieprzerwany, a o terminach ewentualnych przewidzianych przerw, w tym konserwacyjnych zawiadomi użytkowników na stronie www.profitel.pl.
4. **ProfiGroup** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wyłącznie w zakresie określonym Regulaminem, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym.
5. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług przez **ProfiGroup** Abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej.
6. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług trwającej dłużej niż 12 godzin, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniego miesięcznego wykorzystania wpłaconej przez Abonenta kwoty na poczet danej usługi za okres 3 miesięcy poprzedzających dzień złożenia reklamacji lub w przypadku gdy Abonent korzysta z danej usługi krócej niż 3 miesiące za faktyczny okres korzystania. Wypłata odszkodowania następuje w przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniesionej przez Abonenta reklamacji w terminie do 30 dni od uznania reklamacji.
7. **ProfiGroup** nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikające z:
 - a) niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
 - b) niedostatecznej przepustowości lub jakości łączy, za pomocą którego Użytkownik jest podłączony do sieci Internet,
 - c) fluktuacji przepustowości i innych parametrów łączy, wpływającej na jakość przekazu głosu,
 - d) korzystania z Usług przez osoby trzecie przy wykorzystaniu loginu i hasła Użytkownika,
 - e) podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę,
 - f) działania siły wyższej.

§7 Zobowiązania Abonenta

1. Abonent akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, podanych w Zamówieniu w celu świadczenia usług lub w innym, rozszerzonym zakresie, o ile wyrazi na to zgodę podczas składania Zamówienia. Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z Usług.

§8 Reklamacje

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowości w uiszczaniu należności z tytułu świadczenia tych Usług.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) numer przydzielony Abonentowi lub inne dane określające Usługę lub usługi,
 - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,

ProfiGroup

ul. Legionów
Dąbrowskiego 18/14
70-337 Szczecin

VAT-EU: PL8522293413
REGON: 302151320

E: info@profigroup.pl

www.profigroup.pl



- f) sposób ewentualnego zwrotu należności, tj. zwiększenie Wartości Konta lub zaliczenie na poczet przyszłych należności lub zwrot na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy lub wypłata na wskazany adres,
 - g) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji składanej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2 pkt. a)-d),f)-g), **ProfiGroup**, 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 nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
 4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzanego przez przedstawiciela **ProfiGroup**, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres reklamacje@profitel.pl.
 5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, **ProfiGroup** jest zobowiązany w terminie 14 dni od złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki **ProfiGroup** rozpatrującej reklamację.
 6. Przepisu ust. 5 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
 7. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 12 miesięcy od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji. Reklamacje wniesione po tym terminie pozostawia się bez rozpoznania.
 8. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uznana.
 9. **ProfiGroup** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
 10. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi w terminie 14 dni od dnia doręczenia Abonentowi przez **ProfiGroup** odpowiedzi na reklamację w sposób określony przez Abonenta. Jeżeli Abonent nie wskaże numeru konta bankowego lub adresu do wypłaty, kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie Wartości Konta lub zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności. **ProfiGroup** nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Abonenta skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
 11. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. W przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy Prawa telekomunikacyjnego.

§9 Obsługa serwisowa

1. Obsługa serwisowa realizowana jest za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem bok@profitel.pl lub poprzez stronę www.profitel.pl.
2. Jeżeli wykonanie usługi serwisowej wiąże się z kosztami, są one każdorazowo określone w Cenniku.

§10 Postanowienia końcowe

1. **ProfiGroup** nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
2. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny.
3. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie zmiany Regulaminu na stronie www.profitel.pl.
4. Żadne z postanowień niniejszego regulaminu nie ma na celu naruszenia praw **Klienta**. Nie może być również w ten sposób interpretowane, gdyż w przypadku niezgodności jakiegokolwiek części regulaminu z obowiązującym prawem **ProfiGroup** deklaruje bezwzględne

ProfiGroup

ul. Legionów
Dąbrowskiego 18/14
70-337 Szczecin

VAT-EU: PL8522293413
REGON: 302151320

E: info@profigroup.pl

www.profigroup.pl

podporządkowanie się i stosowanie tego prawa w miejsce zakwestionowanego przepisu regulaminu.

ProfiGroup

ul. Legionów
Dąbrowskiego 18/14
70-337 Szczecin

VAT-EU: PL8522293413
REGON: 302151320

E: info@profigroup.pl

www.profigroup.pl