

Regulamin świadczenia usług HappyCall - pre-paid
Obowiązujący od 01.08.2025

§ 1. Wstęp

Niniejszy regulamin, wydany na podstawie ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221), określa zakres i warunki świadczenia usług oferowanych pod marką HappyCall przez Dostawcę Usługi.

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

- Cennik - wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie www.happycall.pl
- Doładowanie Konta - czynność wykonana przez Użytkownika polegająca na przekazaniu środków pieniężnych za pomocą płatności elektronicznych, powodująca zwiększenie Stanu Konta Użytkownika w jego Panelu Klienta.
- Dostawca Usługi - IPtell Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu 60-134, ul. Adama Logi 24, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000284794 w Poznaniu, NIP 779-23-14-656, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7201.
- Panel Klienta- konto użytkownika i związany z nim login. Zakładane przez użytkownika za pomocą Formularza rejestracyjnego. Umożliwia zalogowanie do aplikacji HAPPY CALL, wybranie Numeru Telefonu oraz korzystanie z funkcji zastrzeżonych dla zarejestrowanych Użytkowników.
- Konto - wirtualny rachunek Abonenta, dostępny przez Panel Klienta, służący do wpłacania środków przeznaczonych na korzystanie z Usług
- Numer Telefoniczny - numer telefonu udostępniony przez Dostawcę Usługi, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce.
- Okres Ważności - czas, w którym Użytkownik może w pełni korzystać z Usług. Okres Ważności podany jest w Cenniku.
- Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Użytkowników, stanowiący integralną część Umowy
- Terminal VoIP, urządzenie końcowe - urządzenie końcowe po stronie Użytkownika zapewniające przyłączenie do sieci HAPPY CALL, w szczególności soft-phone, telefon IP lub bramka VoIP obsługujące protokół SIP
- Umowa - umowa o świadczenie usług zawierana poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego, na podstawie której Dostawca Usługi zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem i Cennikiem, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie
- Usługa - usługa komunikacji elektronicznej świadczona przez Dostawcę Usługi na rzecz Abonenta.
- Użytkownik, Abonent - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej będąca stroną Umowy z dostawcą Usługi
- Formularz rejestracyjny – formularz zamieszczony na stronie www.happycall.pl służący do rejestracji Użytkownika, w którym Użytkownik akceptuje warunki regulaminu i cennik i zawiera Umowę z Dostawcą Usługi
- Stan Konta - określony w polskich złotych limit środków do wykorzystania przez Użytkownika na korzystanie z Usług.

§ 3. Umowa o świadczenie Usług

1. Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który dokona pełnej rejestracji na stronie www.happycall.pl.
2. Przez zawarcie Umowy Dostawca Usługi zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do uiszczania Opłat za wykonane Usługi oraz przestrzegania postanowień Regulaminu.
3. Zamówienie Usługi skutkuje przydzieleniem loginu i hasła dostępowego do aplikacji HAPPY CALL w celu konfiguracji Usług za pomocą konta SIP. Korzystanie z Usług wymaga dokonania przez Abonenta konfiguracji w Panelu Klienta.
4. Użytkownik korzysta z Usług w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
5. Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępniane Użytkownikowi na stronie internetowej www.happycall.pl przed dokonaniem Rejestracji. Rejestracja jest równoznaczna z zapoznaniem się i akceptacją Regulaminu.
6. Czas trwania umowy jest nieoznaczony, chyba że strony Umowy postanowią inaczej.
7. W przypadku zawarcia Umowy z przeniesieniem numeru telefonicznego od innego operatora telekomunikacyjnego (dawcy), DOSTAWCA USŁUGI nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w rozpoczęciu świadczenia Usługi spowodowane działaniem lub zaniechaniem dawcy numeru. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia, Abonentowi przysługuje od DOSTAWCY USŁUGI jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi komunikacji elektronicznej z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Ustawy. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z DOSTAWCĄ USŁUGI.
8. Zawarcie i wykonywanie Umowy przez Dostawcę Usługi uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Abonenta w danej lokalizacji.

§ 4. Zmiany, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. W okresie wypowiedzenia naliczane są Opłaty wynikające z Umowy.
2. Dostawca Usługi może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
3. Dostawca Usługi ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Użytkownika odszkodowania, jeżeli wskutek działań Użytkownika określonych w ust. 1 Dostawca Usługi poniesie szkodę.
4. Umowa z Użytkownikiem wygasa także z chwilą zaprzestania świadczenia usług, co następuje gdy stan konta użytkownika jest ujemny przez okres przynajmniej 3 miesięcy.
5. Użytkownik ma możliwość przeniesienia swoich numerów do innego operatora przed wygaśnięciem umowy.
6. Jeśli użytkownik przeniósł numer do innej sieci, kolejnych numerów nie będzie mógł już zamawiać w sieci HAPPYCALL, chyba że Dostawca Usługi wyrazi na to zgodę.
 - IPTell zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usługi w przypadku gdy: Użytkownik nie spełnił warunków określonych w Regulaminie,

- Użytkownik posiada ujemny stan konta ,który wiąże się ze zatrzymaniem świadczenia Usług,
 - Nie istnieją warunki techniczne zapewniające korzystanie z Usługi przez Abonenta lub braku możliwości zapewnienia ich należytej jakości,
 - Użytkownik dokonywał lub dokonuje prób wejścia lub włamania się do zasobów informatycznych będących w posiadaniu Dostawcy Usługa oraz innych osób lub instytucji,
 - Użytkownik podejmował lub podejmuje działania, które mogą uszkodzić infrastrukturę telekomunikacyjną służącą IPtell do świadczenia jakichkolwiek usług, w tym usług telekomunikacyjnych,
 - Użytkownik naruszył lub narusza prywatność innego Użytkownika korzystającego z jakichkolwiek usług świadczonych przez IPtell,
 - Użytkownik w sposób rażący naruszył lub narusza postanowienia niniejszego Regulaminu. Ocena charakteru naruszenia należy do IPtell.
 - Konto e-mail podane w formularzu rejestracyjnym nie jest aktywne i nie ma możliwości kontaktu z Użytkownikiem przez wspomniany adres e-mail.
7. DOSTAWCA USŁUGI może dokonać jednostronnej zmiany warunków świadczenia Usługi, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, na które DOSTAWCA USŁUGI nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
 8. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 7, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, z tytułu rozwiązania Umowy przez terminem jej obowiązywania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
 9. DOSTAWCA USŁUGI w przypadku, o którym mowa w ust. 7:
 - doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 10
 - doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 18,
 - podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 8.
 10. Wszelkie zmiany oraz uzupełnienia Umowy ustalone indywidualnie z Abonentem mogą być dokonywane w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
 11. W przypadku gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, DOSTAWCA USŁUGI utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
 12. Oświadczenie konsumenta dotyczące zmiany Umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia, o którym mowa w ust. 9 powyżej.
 13. Brak sprzeciwu wobec zmian warunków Umowy wprowadzanych przez Dostawcę Usług w tym trybie oznacza przyjęcie przez Użytkownika bez zastrzeżeń wszystkich zmian Umowy, w tym zawartych w Regulaminie, Cenniku.

§ 5. Zakres Usług

1. Rodzaje Usług określone są w Cenniku i na stronie www.happycall.pl.
2. W zakresie Usług – z zastrzeżeniem szczegółowych postanowień Regulaminu i Cennika DOSTAWCA USŁUGI zobowiązuje się do udostępnienia Abonentowi przyłącza do sieci HAPPYCALL umożliwiającego

w szczególności realizację telefonicznych połączeń krajowych do sieci stacjonarnych i do sieci komórkowych oraz połączeń międzynarodowych, w tym połączeń na telefony alarmowe we wskazanej przez Abonenta lokalizacji oraz zapewnia obsługę serwisową. W ramach opłaty za konto użytkownika DOSTAWCA USŁUGI zapewnia gotowość do świadczenia Usług oraz obsługę Abonenta. W ramach opłaty za przyznany numer DOSTAWCA USŁUGI zapewnia możliwość wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych.

3. DOSTAWCA USŁUGI gwarantuje parametry Usługi na styku systemu DOSTAWCY USŁUGI z siecią Internet. Abonent jest zobowiązany zapewnić dostęp do sieci Internet oraz infrastrukturę sieci LAN i inne media umożliwiające przyłączenie Urządzeń i świadczenie Usług przez DOSTAWCĘ USŁUGI.
4. Abonent jest stroną wyłącznie odpowiedzialną za prawidłowe funkcjonowanie sieci LAN w lokalizacji Abonenta oraz za dostawę i jakość mediów, w szczególności dostępu do sieci Internet, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Usług i Urządzeń.
5. DOSTAWCA USŁUGI świadczy Usługę z uwzględnieniem standardów określonych powszechnymi przepisami prawa.
6. DOSTAWCA USŁUGI świadczy Usługi zgodnie ze standardami ETSI (Europejski Instytut Norm Telekomunikacyjnych) oraz IETF (Internet Engineering Task Force), w tym przewodnikami ETSI (EG), raportami technicznymi ETSI (TR), raportami specjalnymi ETSI (SR), europejskimi standardami (EN), standardami ETSI (ES), specyfikacjami technicznymi ETSI (TS).
7. DOSTAWCA USŁUGI w zakresie świadczenia Usług korzysta z dokumentów publikowanych przez ITU-T (Międzynarodowy Związek Telekomunikacyjny - Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU, zajmujący się tworzeniem wysokiej jakości standardów, obejmujących wszystkie dziedziny telekomunikacji).
8. Dostawca Usługi może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

§ 6. Opłaty za świadczenie Usług

1. Opłaty za Usługi świadczone Użytkownikowi oraz szczegółowe zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
2. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez Doładowanie Konta za pośrednictwem Dotpay.pl.
3. Opłaty za świadczenie Usług pobierane są jako płatność z góry (pre-paid).
4. Faktury za zrealizowane doładowania wystawiane są w formie elektronicznej. W tym celu Użytkownik wprowadza w Panelu Użytkownika dane do faktury oraz wyraża zgodę na otrzymywanie faktur w formie elektronicznej.
5. Użytkownik może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Stanu Konta. W momencie wyczerpania Stanu Konta następuje zaprzestanie świadczenia płatnych połączeń wychodzących oraz innych Usług, za które pobierane są opłaty zgodnie z Cennikiem.
6. W Okresie Ważności Użytkownik zachowuje:
 - dostęp do aplikacji HAPPY CALL,
 - konto VoIP do wykonywania połączeń wychodzących,
 - możliwość Doładowania Konta,
 - możliwość korzystania z jednego lub więcej Numerów Telefonicznych,
 - możliwość przeniesienia numeru do sieci Happycall oraz z sieci Happycall.
7. Dostawca Usługi dopuszcza przerwanie połączenia w chwili wykorzystania Stanu Konta.
8. Użytkownik odpowiada za podanie i aktualizację kompletnych i prawdziwych danych Użytkownika, w tym adresu e-mail służącego do korespondencji.
9. Użytkownik ponosi osobistą odpowiedzialność za skutki niepoprawnego podania loginu i hasła w trakcie logowania się i podczas Doładowywania Konta.
10. Rozliczenie z tytułu Usług dokonywane jest przez potrącenie środków zgromadzonych na Koncie zgodnie z zasadami taryfikacji przewidzianymi Cennikiem, w trakcie lub po bezpośrednio po zakończeniu świadczenia danej usługi. Ze względu na uwarunkowania techniczne, opłaty za niektóre wykonane usługi

mogą być naliczane z opóźnieniem. W takiej sytuacji, w przypadku skorzystania przez Abonenta z usług za kwotę przewyższającą stan środków zgromadzonych na koncie, opłata za te usługi zostanie pokryta ze środków pochodzących z uzupełnienia Konta dokonanego przez Abonenta w terminie późniejszym.

§ 7 Zwrot środków (dotyczy konsumentów)

1. W przypadku wygaśnięcia ważności konta, rozumianego jako rozumianego jako utrata możliwości odbierania połączeń przychodzących w ramach umowy o świadczenie usług przedpłaconych, oraz w przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem przydzielonego numeru, DOSTAWCA USŁUGI zwraca Konsumentowi, na jego wniosek, pozostałe na koncie środki z doładowań.
2. W celu skorzystania z uprawnienia do zwrotu środków, konsument podaje DOSTAWCY USŁUGI numer rachunku bankowego lub numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, jeżeli zwrot środków ma nastąpić na ten rachunek, albo wskazuje inny sposób uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań.
3. DOSTAWCA USŁUGI umożliwia podanie przez Abonenta numeru rachunku albo wskazania innego sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań:
 1. osobiście podczas wizyty w BOK;
 2. za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej,
4. Konsument dokonuje wyboru sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na koncie środków z doładowań spośród form dostępnych u DOSTAWCY USŁUGI. DOSTAWCA USŁUGI zobowiązany jest do umożliwienia konsumentowi uzyskania zwrotu na jego rachunek bankowy lub rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej.
5. Podanie numeru rachunku lub wskazanie innego sposobu uzyskania zwrotu pozostałych na koncie Abonenta środków z doładowań przez konsumenta oznacza złożenie wniosku, o którym mowa w ust. 1.
6. Zwrot środków, o którym mowa w ust. 4, podlega opłacie w wysokości 10,00 złotych (brutto) która jest potrącana ze środków znajdujących się na koncie konsumenta. W sytuacji, w której środki na koncie konsumenta nie przekraczają kwoty 10,00 złotych (brutto) zwrot nie przysługuje.
7. W przypadku zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej wraz z przeniesieniem numeru zwrot pozostałych na koncie środków z doładowań następuje po przeniesieniu numeru. Przed terminem przeniesienia numeru dotychczasowy dostawca informuje konsumenta, przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer podlegający przeniesieniu, o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 6, oraz terminie wygaśnięcia tego uprawnienia.
8. Uprawnienie konsumenta, o którym mowa w ust. 1, wygasa po upływie 6 miesięcy od dnia wygaśnięcia ważności konta lub przeniesienia numeru.

§ 8. Zobowiązania Dostawcy

1. Dostawca Usługi nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych Użytkowników usługi HAPPY CALL.
2. Dostawca Usługi ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług podlegających opłacie, na zasadach określonych przepisami prawa a w przypadku Abonentów niebędących konsumentami - do wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej uiszczanej przez Abonenta, z wyłączeniem ewentualnych utraconych przez Użytkownika korzyści.
3. DOSTAWCA USŁUGI nie ponosi odpowiedzialności za błędną konfigurację Usług wykonaną przez Abonenta, w szczególności DOSTAWCA USŁUGI nie odpowiada za błędne połączenie z numerem alarmowym, jeżeli Abonent wskazał błędną lokalizację zakończenia sieci.
4. Dostawca Usługi nie gwarantuje dostępu do połączeń audiotekstowych 0700 (070X) lub z podziałem opłaty 0800 (080X).
5. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione skorzystanie z Usług przez podmiot inny niż Użytkownik. Za korzystanie z Usług odpowiada wyłącznie Użytkownik. Użytkownik zobowiązany jest zabezpieczyć na własny koszt dostęp do Usług w taki sposób, aby mogły z niej korzystać wyłącznie osoby upoważnione, w szczególności poprzez wprowadzenie i zachowanie w poufności stosownego

loginu i hasła, oprogramowanie zabezpieczające przed atakiem poprzez sieć a także inne zabezpieczenia informatyczne i fizyczne.

6. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z:
 - niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
 - niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą którego Użytkownik jest podłączony do sieci Internet,
 - fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu,
 - korzystania z usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu loginu i hasła Użytkownika,
 - podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę,
 - działania siły wyższej.
7. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług trwającej dłużej niż 12 godzin lub wadliwego działania Usług, za które Dostawca Usługi ponosi odpowiedzialność stosownie do postanowień ustępów poprzedzających, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 średniej miesięcznej opłaty za Usługę z ostatnich trzech miesięcy bezpośrednio poprzedzających dzień przerwy w świadczeniu Usług. Jeżeli miesięcy było mniej niż trzy do ustalenia średniej Opłaty bierze się wszystkie pełne miesiące.
8. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu wypłata odszkodowania następuje w przypadku uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do wniosku Abonenta – poprzez zaliczenie kwoty należnego odszkodowania na poczet przyszłych Opłat, wpłatę na rachunek bankowy bądź przekazem pocztowym w terminie 14 dni.
9. DOSTAWCA USŁUGI oświadcza, że Usługa nie posiada minimalnych poziomów jakości, w rozumieniu Załącznika nr X do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972 z dnia 11 grudnia 2018 r. ustanawiającej Europejski kodeks łączności elektronicznej (Dz.U. L 321 z 17.12.2018, s. 36) oraz DOSTAWCA USŁUGI nie stosuje wskazanych tam metod pomiaru.

§ 9. Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, podanych w Zamówieniu w celu świadczenia usługi lub w innym, rozszerzonym zakresie, o ile wyrazi na to zgodę, zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.97r. o Ochronie Danych Osobowych. Dz. U. Nr 133 poz. 883..
2. Użytkownik oświadcza, że przekazane w Umowie dane są prawdziwe i oświadcza, że posiada tytuł prawny do danych, którymi się posługuje przy zawarciu Umowy i konfiguracji Usług pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.
3. Podczas korzystania z Usług, Abonent zobowiązuje się posługiwać wyłącznie danymi, do których ma tytuł prawny. Abonent zwalnia DOSTAWCA USŁUGI z wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli na skutek posługiwania się przez Abonenta wadliwymi danymi (w szczególności takimi, do posługiwania się którymi Abonent nie miał tytułu prawnego) zostały naruszone prawa podmiotów trzecich, w szczególności została wyrządzona szkoda. W takim przypadku Abonent zobowiązuje się wstąpić do procesu w miejsce DOSTAWCA USŁUGI nie później, niż w terminie siedmiu dni roboczych od dnia powiadomienia Abonenta przez DOSTAWCA USŁUGI o takim procesie oraz pokrycia wszystkich kosztów i szkód DOSTAWCA USŁUGI wynikłych na skutek lub w związku z tym procesem.
4. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych na potrzeby wynikające z Regulaminu, z powszechnie obowiązujących przepisów prawa i upoważnia Dostawca Usługa do przekazywania tych danych podmiotom uprawnionym, w szczególności współpracującym z Dostawca Usług w związku ze świadczeniem Usług. Jednocześnie przyjmuje do wiadomości, że dane te będą przekazywane i wykorzystywane do przekazywania informacji o lokalizacji w zakresie połączeń kierowanych na połączenia alarmowe.
5. Podczas korzystania z Usług, Użytkownik zobowiązuje się posługiwać wyłącznie danymi, do których ma tytuł prawny. Użytkownik zwalnia Dostawcę Usługi z wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli na skutek

posługiwania się przez Użytkownika wadliwymi danymi (w szczególności takimi, do posługiwania się którymi Użytkownik nie miał tytułu prawnego) zostały naruszone prawa podmiotów trzecich, w szczególności została wyrządzona szkoda. W takim przypadku Użytkownik zobowiązuje się do pokrycia wszystkich kosztów i szkód Dostawcy Usługi wynikłych na skutek lub w związku z tym działaniem.

6. Abonent odpowiada za wszystkie zrealizowane Usługi z jego Urządzenia, niezależnie od tego, kto zlecał Usługę lub z niej korzystał.

§ 10. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Dostawcę Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług,
 - w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. pocztą elektroniczną na adres pomoc@happycall.pl.
3. W przypadku wniesienia reklamacji Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni pocztą elektroniczną potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Dostawcę Usługi od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.
4. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na adres pomoc@happycall.pl.
5. W przypadku reklamacji Użytkownik zobowiązany jest wskazać:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika,
 - przedmiot reklamacji oraz okres jakiego dotyczy
 - dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Użytkownik zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - numer przydzielony Użytkownikowi, którego dotyczy reklamacja,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa, w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty
6. W przypadku gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust.5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usługi jest zobowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie Stanu Konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Użytkownika poprzez wypłatę uznanej kwoty Użytkownikowi. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Użytkownika numeru konta bankowego, na który ma zostać dokonana wypłata. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Użytkownika skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
9. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

10. Reklamację złożoną po upływie 12 miesięcy od ostatniego dnia miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana pozostawia się bez rozpoznania, o czym informuje się Użytkownika.
11. Spory pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą Usługi dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia) mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.
12. W przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, DOSTAWCA USŁUGI przekazuje reklamującemu na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:
 - zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu przekazując jednocześnie informację o właściwym podmiocie uprawnionym albo;
 - odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli DOSTAWCA USŁUGI nie złoży żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraził zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi - na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta - Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
13. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

§ 11 Tajemnica Telekomunikacyjna

1. DOSTAWCA USŁUGI zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z Usług, danych dotyczących Abonenta, okoliczności i rodzaju połączeń, a także informacji o świadczonych na rzecz Abonenta Usług, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone lub wymagane na podstawie przepisów prawa.
2. DOSTAWCA USŁUGI będzie gromadził w swojej bazie i przetwarzała dane Abonenta zawarte w Umowie w celu jej wykonania, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania oraz prawo wniesienia w przypadkach wymienionych w ustawie pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych.
3. DOSTAWCA USŁUGI dochowa uzasadnionej technicznie i ekonomicznie staranności, odpowiedniej do stopnia zagrożenia, przy zabezpieczeniu swoich urządzeń teleinformatycznych przed ujawnieniem danych Abonenta lub tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. Abonent oświadcza, że przekazane w Umowie są prawdziwe i przyjmuje do wiadomości, że dane te będą przekazywane i wykorzystywane zgodnie z Ustawą, w tym do przekazywania informacji o lokalizacji w zakresie połączeń kierowanych na połączenia alarmowe.
5. DOSTAWCA USŁUGI gromadzi dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie w zakresie przewidzianym w przepisach Ustawy, w zakresie danych przekazanych przez Abonenta w Umowie.
6. W przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług DOSTAWCA USŁUGI uprawniony jest do podejmowania działań przewidzianych w przepisach Ustawy, polegających w szczególności na podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, poinformowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych. W przypadku wystąpienia szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa świadczonych Usług, DOSTAWCA USŁUGI informuje o tym, że stosowane przez niego środki techniczne nie gwarantują bezpieczeństwa przekazu komunikatów, a także o istniejących możliwościach zapewnienia takiego bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. DOSTAWCA USŁUGI jest obowiązany do eliminacji

przekazu komunikatu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci i Usług. DOSTAWCA USŁUGI uprawniony jest do informowania innych przedsiębiorców o zagrożeniach dotyczących bezpieczeństwa sieci i Usług.

§ 12. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika w rozumieniu 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej: **RODO**) jest Dostawca Usługi HAPPYCALL: IPteli Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu 60-134, ul. Adama Logi 24, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000284794 w Poznaniu, NIP 779-23-14-656.
2. Dostawca Usługi wyjaśnia, iż:
 - a. podanie danych osobowych jest niezbędne dla realizacji Umowy; zakres danych przetwarzanych przez Dostawcę Usług określa Polityka prywatności;
 - b. dane będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit b i c RODO tj. w celu realizacji Umowy oraz w celu wykonania obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze wynikającego z Prawa Telekomunikacyjnego;
 - c. dane mogą być przekazane wyłącznie uprawnionym do tego organom i instytucjom na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności Prawa Telekomunikacyjnego;
 - d. dane osobowe będą przechowywane przez okres obowiązywania Umowy oraz przez okres niezbędny dla dochodzenia roszczeń przez Dostawcę Usług, w tym okres przedawnienia tych roszczeń, oraz przez okres niezbędny dla rozpatrzenia reklamacji, w tym okres niezbędny do złożenia reklamacji – w zależności od tego, który z tych okresów jest dłuższy;
 - e. osoba, której dane dotyczą ma prawo żądania dostępu do swoich danych, ich sprostowania oraz przenoszenia, w zakresie nieobjętym realizowanymi przez Administratora obowiązkami wynikającymi z Prawa Telekomunikacyjnego;
 - f. osoba, której dane dotyczą ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku gdyby sposób przetwarzania danych osobowych przez Administratora naruszał obowiązujące przepisy.
3. Użytkownik może powierzyć Dostawcy Usług, w trybie art. 28 RODO, przetwarzanie zwykłych danych osobowych klientów Użytkownika co najmniej w zakresie: Imion, Nazwisk, Nazwy firmy, Numerów telefonów.
4. Powierzenie, o którym mowa w ust. 3 powyżej będzie dokonywane w celu wykonania dodatkowych funkcjonalności, w szczególności na potrzeby utrzymania książki kontaktów Użytkownika i następuje z chwilą wprowadzenia pierwszych danych osobowych Użytkownika.
5. Dostawca Usługi, w ramach powierzenia, o którym mowa w ust. 3 i 4 powyżej zobowiązuje się:
 - a. przetwarzać powierzone dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Użytkownika - co dotyczy też przekazywania danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej - chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega podmiot przetwarzający; w takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania podmiot przetwarzający informuje administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny; za udokumentowane polecenie administratora (Użytkownika) Strony uznają każdorazowe wprowadzenie danych dokonane przez Użytkownika po zalogowaniu do HAPPYCALL;

- b. zapewnić, by osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych po stronie Dostawcy Usług zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
 - c. podjąć wszelkie środki techniczne i organizacyjne wymagane na mocy art. 32 RODO i art. 174¹ Prawa Telekomunikacyjnego;
 - d. przestrzegać warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, o których mowa w art. 28 ust. 2 i 4 RODO;
 - e. po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem zależnie od decyzji Użytkownika, usunąć wszelkie dane osobowe oraz usunąć wszelkie ich istniejące kopie;
6. Dostawca Usług stosuje środki bezpieczeństwa, w tym środki organizacyjne i techniczne oraz realizuje obowiązki wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym RODO.

§ 13. Oświadczenia Abonenta

1. Abonent oświadcza, że uzyskał w sposób jednoznaczny, zrozumiały i wyczerpujący wszystkie żądane przez siebie informacje, w szczególności o:
 - o czynnościach składających się na procedurę zawarcia Umowy,
 - o skutkach prawnych akceptacji przez Abonenta Regulaminu i Cennika, Cennika Promocji lub innych dokumentów,
 - o metodach i środkach technicznych służących wykrywaniu i korygowaniu błędów we wprowadzanych danych,
 - o istotnych właściwościach Usług, a w szczególności o ewentualnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług, oraz celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usług, wprowadzanych przez DOSTAWCA USŁUGI do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Abonent,
 - o Opłacie obejmującej wszystkie składniki, a w szczególności podatki,
 - o zasadach zapłaty Opłaty,
 - o miejscu i sposobie składania reklamacji,
 - o prawie wglądu do swoich danych i ich poprawiania oraz usuwania,
 - o prawie cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych i przesyłania informacji handlowej,
 - o zakresie, celu i okresie przetwarzania danych transmisyjnych oraz innych danych, a także o możliwościach wpływu na zakres tego przetwarzania,
 - o bezpieczeństwie świadczenia Usług i zachowaniu tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do danych, którymi się posługuje przy zawarciu Umowy i konfiguracji Usług pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.
3. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych na potrzeby wynikające z Umowy przez DOSTAWCA USŁUGI oraz upoważnia DOSTAWCA USŁUGI do przekazywania tych danych podmiotom współpracującym z DOSTAWCA USŁUGI w związku ze świadczeniem Usług.
4. Abonent oświadcza, iż został poinformowany o prawie wglądu do swoich danych oraz do ich poprawiania oraz usuwania. Abonent został poinformowany o prawie żądania zaprzestania przetwarzania swoich danych osobowych, w zakresie, który nie jest niezbędny do wykonywania postanowień Umowy i świadczenia Usług.
5. Abonent akceptuje fakt, iż zawarcie i wykonywanie Umowy przez DOSTAWCA USŁUGI uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Abonenta, w danej lokalizacji.
6. Abonent oświadcza, że nie wykorzysta systemu teleinformatycznego DOSTAWCA USŁUGI do dostarczania treści o charakterze bezprawnym.
7. Abonent oświadcza, że uzyskał nieodpłatnie Regulamin, Cennik (w tym cennik połączeń międzynarodowych) i zapoznał się szczegółowo z ich treścią przed zawarciem Umowy i rozpoczęciem świadczenia Usług.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla Dostawcy Usługi. DOSTAWCA USŁUGI rekomenduje polubowne zakończenie wszelkich sporów związanych z Umową.
2. Dla usunięcia wątpliwości Strony postanawiają w myśl art. 58 §3 k.c., że w przypadku, gdyby jakakolwiek część Regulaminu, Cennika, Umowy okazała się nieważna lub w inny sposób prawnie wadliwa, pozostała część takiego dokumentu pozostanie w mocy. Postanowienia nieważne lub w inny sposób prawnie wadliwe uznaje się za wykreślone, a w ich miejsce wchodzi postanowienia o treści zgodnej z powszechnie obowiązującym prawem i dotychczasowym brzmieniem tego postanowienia, a gdyby nie można było ustalić brzmienia takiego postanowienia, to na jego miejsce wchodzi przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.08.2025r.