

Regulamin świadczenia usług z dnia 21.07.2012 r.

Spis treści:

- Dział I: Postanowienia ogólne
- Dział II: Rodzaje i zakres świadczonych usług objętych regulaminem
- Dział III: Warunki zawierania, wykonywania oraz rozwiązywania umów
- Dział IV: Odpowiedzialność
- Dział V: Tryb postępowania reklamacyjnego
- Dział VI: Postanowienia końcowe

Dział I: Postanowienia ogólne

- 1.1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. – O świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.) Prezes Zarządu firmy Telenetwork Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Gdańsku (80-244), Al. Grunwaldzka 82, ustala niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
 - 1.2. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne zawierania oraz wykonywania przez Telenetwork Sp. z o.o., z siedzibą w Gdańsku umów, których przedmiotem jest korzystanie przez Usługobiorców z udostępnianego drogą elektroniczną, będącego przedmiotem jego praw autorskich systemu obsługi, przeznaczonego do automatycznej wysyłki oraz odbioru wiadomości, pod nazwą – serwis Telenetwork.pl, w szczególności za pośrednictwem witryny www dostępnej w sieci Internet pod adresem URL www.telenetwork.pl.
 - 1.3. Ilekroć niniejszy Regulamin posługuje się słowem „umowa” oznacza ono umowę wskazaną w pkt. 1.2 Regulaminu.
 - 1.4. Niniejszy regulamin stanowi wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 i n. k.c. i podlega nieodpłatnemu udostępnieniu Usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie usługi w sposób umożliwiający jego przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności, za pośrednictwem witryny www dostępnej w sieci Internet pod adresem URL www.telenetwork.pl.
 - 1.5. Usługobiorcy zobowiązani są do zapoznania się z treścią niniejszego Regulaminu oraz przestrzegania jego postanowień, co potwierdzają oświadczeniem złożonym w trakcie rejestracji konta w serwisie.
2. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu a także umów zawartych w jego wykonaniu ustala się następujące definicje pojęć:
 - a) **Konto** – stworzony przez system obsługi serwisu Telenetwork.pl profil usługobiorcy, zawierający wskazane przez usługobiorcę dane identyfikujące. Konto posiada unikalną nazwę użytkownika i hasło dostępu;
 - b) **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 21 lipca 2000 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 73, poz. 852, z 2001 r. z późn. zm.).
 - c) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr144, poz. 1204 z późn. zm.).
 - d) **Serwis Telenetwork.pl** - udostępniany drogą elektroniczną, za pośrednictwem witryny www dostępnej w sieci Internet pod adresem URL www.telenetwork.pl, będącego przedmiotem praw autorskich Usługodawcy, system przeznaczony do automatycznej wysyłki oraz odbioru wiadomości.
 - e) **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego.
 - f) **Świadczenie usługi drogą elektroniczną** - wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - g) **Środki komunikacji elektronicznej** - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
 - h) **Usługodawca** – Telenetwork Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Gdańsku.
 - i) **Usługobiorca lub Użytkownik** - podmiot korzystający z usług świadczonych przez Usługodawcę, będący przedsiębiorcą, posiadający aktywne konto w serwisie Telenetwork.pl;
 - j) **Specyfikacja techniczna** - zbiór informacji o systemie teleinformatycznym Usługodawcy oraz wymaganiach technicznych niezbędnych do współpracy z tym systemem, stanowiąca załącznik do niniejszego Regulaminu;
 - k) **Wiadomość** – wiadomość w postaci tekstowej lub binarnej (SMS/MMS/VMS/WAPPUSH/Vcard/inne).
 - l) **Znaki specjalne** - znaki nie. zawarte w poniższej liście: @ £ \$ % & ' e u i o C O o A a _ ^ { } \ [~] | A a s E ! " # . % & ' () * + , - . / : ; < = > ? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z A O N U Å Š . a – z a o n u a oraz spacja i enter, gdzie znaki ^ { } [] ~ \ | oraz enter liczone są jak 2 znaki.
 - m) **Tabela długości wiadomości SMS:**

Bez znaków specjalnych		Ze znakami specjalnymi (w tym polskie znaki)	
Ilość znaków	Ilość wiadomości	Ilość znaków	Ilość wiadomości
Od 1 do 160	1 wiadomość SMS	Od 1 do 70	1 wiadomość SMS
Od 161 do 306	2 wiadomości SMS	Od 71 do 134	2 wiadomości SMS
Od 307 do 459	3 wiadomości SMS	Od 135 do 201	3 wiadomości SMS

n) **Tabela długości wiadomości VMS:**

Ilość sekund	Ilość wiadomości
Od 1 do 20	1 wiadomość VMS
Od 21 do 40	2 wiadomości VMS
Od 41 do 60	3 wiadomości VMS

Dział II: Rodzaje i zakres świadczonych usług objętych regulaminem

- 3.1** Niniejszy Regulamin obejmuje świadczone przez Usługodawcę drogą elektroniczną Usługi, polegające na umożliwieniu Usługobiorcom, za wynagrodzeniem, za pośrednictwem witryny www dostępnej w sieci Internet pod adresem URL www.telenetwork.pl, korzystania będącego przedmiotem praw autorskich Usługodawcy, system do automatycznej wysyłki oraz odbioru wiadomości;
- 3.2** Dostęp, o którym mowa w pkt. 3.1 jest realizowany za pośrednictwem przypisanego danemu użytkownikowi konta.
- 3.3** Każdy użytkownik może posiadać tylko jedno konto w serwisie Telenetwork.pl.
- 3.4** W przypadku braku odmiennej umowy użytkownik nie jest upoważniony do udostępniania osobom trzecim danych dostępu do konta w postaci loginu/nazwy użytkownika i hasła użytkownika.
- 3.5** W przypadku braku odmiennej umowy stron użytkownik zobowiązany jest do korzystania z konta w sposób aktywny co najmniej raz na 6 m-cy. W razie stwierdzenia przez Usługodawcę braku aktywności na koncie przez okres dłuższy niż 6 m-cy, konto może zostać usunięte przez Usługodawcę.

Dział III: Warunki zawierania, wykonywania oraz rozwiązywania umów.

- 4.1** Podstawę korzystania przez użytkownika z usług objętych Regulaminem stanowi umowa stron.
- 4.2** Do zawarcia umowy, o której mowa w pkt. 4.1, dochodzi poprzez zarejestrowanie przez Usługobiorcę konta w serwisie Telenetwork.pl. W terminie 7 dni od dokonania rejestracji Usługodawca jest uprawniony do jej odrzucenia, co będzie równoznaczne z odstąpieniem od umowy za zwrotem równowartości niewykorzystanych dotychczas przez Usługobiorcę środków, o których mowa w pkt. 5.2.
- 4.3** Poprzez dokonanie rejestracji konta Użytkownik upoważnia Usługodawcę do kierowania na wskazany przy rejestracji adres e-mail wszelkich informacji związanych z umową lub jej wykonaniem a także funkcjonowaniem serwisu Telenetwork.pl. Do chwili wskazania nowego adresu, za obowiązujący we wzajemnych kontaktach stron uważa się adres wskazany przy dokonywaniu rejestracji.
- 5.1** Za wykonane usługi Usługodawca nabywa prawo do wynagrodzenia.
- 5.2** Wynagrodzenie będzie regulowane przy wykorzystaniu dostępnych na koncie Użytkownika środków w PLN.
- 5.3** Opłata za zrealizowanie zlecenia jest pobierana z konta z godnie z cennikiem.
- 5.4** Doładowania konta można dokonywać za pośrednictwem serwisu elektronicznego obsługującego płatności elektroniczne online lub poprzez wpłatę na konto serwisu SMSarena.pl po wcześniejszym wygenerowaniu faktury pro-forma. Konto zostaje zasilone kwotą netto. Każdorazowo dokonane doładowanie będzie dokumentowane fakturą VAT, doręczoną na adres elektroniczny Użytkownika. Na żądanie Użytkownika faktura VAT zostanie przesłana drogą pocztową wraz z doliczoną opłatą w wysokości 3,69 zł brutto za wydrukowanie i przygotowanie do wysyłki.
- 6.1** Umowy zawierane są na czas nieokreślony.
- 6.2** Każda ze stron może wypowiedzieć umowę z zachowaniem dwutygodniowego terminu wypowiedzenia. Przed upływem terminu wypowiedzenia Użytkownik powinien wykorzystać posiadane przez siebie środki. Usługodawca nie zwraca nie wykorzystanych środków przez Użytkownika przed upływem terminu wypowiedzenia umowy.
- 6.3** Usługodawca może wypowiedzieć umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
- w razie powstania lub ujawnienia się przyczyn technicznych, ekonomicznych lub prawnych uniemożliwiających lub znacznie utrudniających mu dalsze wykonywanie umowy zgodnie z jej treścią w tym – w razie znaczącego podniesienia cen przez operatorów, z usług których korzysta przy wykonywaniu umowy względem stawek dotychczasowych.
 - stwierdzonego naruszenia przez Usługobiorcę postanowienia pkt. 3.4, 3.5 albo 7.1 niniejszego Regulaminu.
 - stwierdzonego podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych.
- 6.4** Wypowiedzenie umowy przez Usługodawcę bez zachowania terminu wypowiedzenia w sytuacjach wskazanych w pkt. 6.3.b i c Regulaminu jest równoznaczne z utratą przez Usługobiorcę wszystkich niewykorzystanych środków bez prawa do jakiegokolwiek rozliczenia ze strony Usługodawcy.
- 6.5** W braku odmiennej postanowienia umowy Usługodawca będzie zobowiązany do świadczenia usługi na rzecz Usługobiorcy od dnia zawarcia umowy.
- 7.1** Usługobiorca zobowiązany jest powstrzymać się od nadużywania środków komunikacji elektronicznej w szczególności poprzez:
- wskazywanie nieprawdziwego bądź wprowadzającego w błąd oznaczenia nadawcy.
 - kierowanie wiadomości do odbiorców, którzy nie wyrazili wymaganej przepisami prawa zgody na ich otrzymanie.
 - kierowanie na 1 numer telefonu więcej niż 20 wiadomości w ciągu kolejnych 24 godzin.
 - wykorzystywanie serwisu Telenetwork.pl do kierowania spam-u;
 - dostarczanie przez lub do systemów teleinformatycznych następujących treści:
 - powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych
 - Usługodawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - naruszających dobra Usługodawcy, osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub obyczajowe, a także niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa obowiązujących w miejscu wysyłki lub miejscu, do którego wiadomość jest kierowana.
 - reklamujących bądź promujących serwisy wykorzystujące numery na które połączenia oraz wysłanie wiadomości SMS/MMS wiąże się z pobraniem podwyższonej opłaty lub subskrypcją płatnego serwisu w szczególności Premium SMS.

- 7.2 W razie naruszenia przez Usługobiorcę pkt. 7.1 niniejszego Regulaminu, Usługodawca niezależnie od innych uprawnień przysługujących mu na podstawie ustawy, umowy bądź Regulaminu będzie uprawniony do powstrzymania się od świadczenia usługi na rzecz Usługobiorcy bez konieczności wypowiedzenia umowy.
- 7.3 Z dniem ustania stosunku prawnego wynikającego z zawartej między stronami umowy Usługobiorca zobowiązany jest do zaprzestania korzystania z serwisu Telenetwork.pl.
- 7.4 Usługodawcy przysługuje prawo kontroli wykonania przez Usługobiorcę zobowiązania, o którym mowa, a także usunięcia konta Usługobiorcy we własnym zakresie.
- 7.5 Wyłącznie odpowiedzialność za formę i treść wiadomości wysyłanych za pośrednictwem serwisu Telenetwork.pl ponosi Usługobiorca.
- 8.1 Usługodawca zastrzega sobie prawo prowadzenia prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego, mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwiać Usługobiorcom korzystanie z usług. Terminy prac i przewidywany czas ich trwania będzie publikowany na stronie WWW bądź przesłany e-mailem przed rozpoczęciem prac.
- 8.2 W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu teleinformatycznego, Usługodawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności systemu teleinformatycznego.
- 8.3 Utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z usług z przyczyn wskazanych w pkt. 8.1 oraz 8.2 Regulaminu nie uzasadnia jakichkolwiek roszczeń wobec Usługodawcy;
- 8.4 Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby realizowane wysyłki przebiegały prawidłowo, lecz nie gwarantuje doręczenia każdej wiadomości,
- 9.1 Usługodawca zapewnia Usługobiorcom dochowanie poufności odnośnie treści wiadomości kierowanych za pośrednictwem serwisu Telenetwork.pl, a także danych podmiotu przez oraz do którego są one kierowane, o ile informacje te nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia usługi, której dotyczą. Informacje, o których mowa, mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych w przepisach prawnych.
- 9.2 Przetwarzanie danych osobowych Usługobiorców odbywa się na zasadach określonych przepisami ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Dział IV: Odpowiedzialność

- 10.1 Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, chyba że są one wynikiem okoliczności przez niego zawinionych, a także przeszkód natury prawnej.
- 10.2 Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usług wynikający z błędnej rejestracji Usługobiorcy.
- 11.1 W przypadku powstania szkody Usługodawcy przysługuje prawo do odszkodowania uzupełniającego.
- 11.2 Postanowienie pkt. 11.1 nie pozbawia Usługodawcy możliwości domagania się naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

Dział V: Tryb postępowania reklamacyjnego

- 12.1 Reklamacje mogą być składane z tytułu niewykonania, nienależytego wykonania usług lub wadliwego ich rozliczenia.
- 12.2 Reklamacja jest składana za pośrednictwem poczty elektronicznej kierowanej na adres e-mail: bok@telenetwork.pl. W treści reklamacji Użytkownik zobowiązany jest wskazać dane pozwalające na identyfikację wysyłanej wiadomości;
- 12.3 Reklamację można wnieść w terminie 7 dni licząc od dnia nadania wiadomości, której reklamacja dotyczy.
- 12.4 Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania usługi musi zawierać w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające, a także precyzyjne określenie roszczenia Usługobiorcy.
- 12.5 Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni, licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Usługodawca w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- 12.6 Naruszenie warunków postępowania reklamacyjnego uzasadnia odrzucenie reklamacji.

Dział VI: Postanowienia końcowe

- 13 Wszelkie oświadczenia stron pozostające w związku z zawartą między nimi umową będą kierowane na adres Użytkownika lub jego adres e-mail, wskazany w chwili rejestracji konta. O zmianie danych adresowych Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Usługodawcę. Do chwili otrzymania przez stronę informacji o zmianie danych adresowych kontrahenta, oświadczenie skierowane przez nią pod dotychczasowy adres uważa się za skutecznie doręczone bez względu na to czy zostało odebrane.
- 14 W sprawach nieuregulowanych umową lub niniejszym regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego a w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Prawa telekomunikacyjnego.
- 15 Usługodawca zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian w niniejszym Regulaminie.
- 16 Usługodawca zastrzega sobie prawo do monitorowania, przechowywania i archiwizacji treści wysyłanych wiadomości SMS oraz adresów IP komputerów, z których są realizowane wysyłki SMS. Dane są przechowywane w celu udokumentowania wysyłek w przypadku stwierdzenia łamania niniejszego regulaminu, w tym także przekazania wszelkich dokumentów odpowiednim organom ścigania w przypadku nielegalnego wykorzystywania serwisu Telenetwork.pl.
- 17 Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celach związanych z realizacją usług.
- 18 Użytkownik wyraża zgodę na umieszczanie nazwy i logo swojej firmy na stronie internetowej, ofertach oraz materiałach promocyjnych Telenetwork Sp. z o.o. chyba, że poinformuje serwis Telenetwork.pl o innej decyzji.
- 19 Właściwym do rozstrzygania sporów wynikających z umowy lub niniejszego regulaminu jest rzeczowo właściwy sąd powszechny siedziby Usługodawcy.
- 20 Charakterystyka wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym Usługodawcy jest dostępna pod adresem <http://www.telenetwork.pl/api>