

**REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH  
PRZEZ AHMES Sp. z o.o.**

**§1.**

**Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady świadczenia Usług telefonicznych przez AHMES sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Dzielnej 6/34, wpisany do Rejestru Przedsiębiorstw pod numerem KRS:0000388600, NIP: 5833132633, REGON: 221245265 (zwany dalej „AHMES”).
2. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a. **Cennik** – zestawienie cen za Usługi telefoniczne;
  - b. **Karta z Kodem** – karta zawierająca zabezpieczony Kod;
  - c. **Klient** – podmiot korzystający z Usług telefonicznych lub żądający ich świadczenia dla zaspokojenia własnych potrzeb, który dokonał zakupu w Punkcie sprzedaży;
  - d. **Kod** – kombinacja znaków cyfrowych, odrębnie ustalana i wskazywana przy zakupie Usług telefonicznych każdemu Klientowi.
  - e. Tonowe wprowadzenie Kodu przez Klienta przed wybraniem numeru docelowego, umożliwia korzystanie z zakupionych Usług telefonicznych do wysokości Nominału Kodu;
  - f. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - g. **Nominał Kodu** – wyrażona w złotych wartość Usług telefonicznych, z których może skorzystać Klient nabywając dany Kod;
  - h. **Konto Karty** – wartość kwotowa usług przypisana w systemie AHMES do numeru Kod-u, jak wartość początkowa równa Nominałowi Kodu;
  - i. **Numer dostępowy** – numer podany przez AHMES, po uzyskaniu połączenia z którym, Klient ma możliwość wprowadzenia Kodu i wyboru numeru docelowego;
  - j. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.); **Punkty sprzedaży** – punkty sprzedaży podmiotów współpracujących z AHMES, w których sprzedawane są Karty z Kodem lub strona [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl);
  - k. **Regulamin** – niniejszy dokument;
  - l. **Serwis www** – strony internetowe działające pod adresem [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) zawierające informacje na temat Usług telefonicznych;
  - m. **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.
3. Klient jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu.
4. Nabycie Karty z Kodem, uprawniającej do korzystania z usług jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług 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, zawierającym wyszczególnienie elementów składających się na opłatę za świadczenie usług, dodatkowo:
  - a. Użytkownik przed uzyskaniem połączenia odsłuchuje informacje przekazywane przez elektronicznego dyspozytora o długości czasu połączenia, przeliczoną proporcjonalnie do wartości usług zgromadzonych na koncie karty. W przypadku braku akceptacji ceny użytkownik może się rozłączyć.
  - b. Skrócony cennik usług został nadrukowany na karcie.
  - c. 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.
2. AHMES nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
3. AHMES nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie.
4. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać z inspekcji technicznych lub konserwacji sieci i urządzeń telekomunikacyjnych dokonywanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych wykonujących Usługi telefoniczne lub inne upoważnione podmioty.
5. AHMES stosuje procedury celem pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. Wspomniane procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
6. AHMES podejmuje wszelkie niezbędne środki mające na celu przeciwdziałanie naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności usług. W szczególności AHMES zastrzega sobie prawo do przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług określonych w niniejszym Regulaminie, w stosunku do Klienta korzystającego z Kodu w sposób prowadzący do naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci.
7. AHMES umożliwia przelewanie środków pomiędzy kontami kart w zakresie:
  - a. minimalna kwota przelewu z konta karty na konto karty to: 0,01 PLN;
  - b. przelew z konta karty na konto karty umożliwia przelanie wszystkich środków z konta karty z której dokonuje się przelew lub ich części;
  - c. za przelew części środków z konta karty Ahmes może pobierać opłatę dodatkową w wysokości 0,20 PLN za każdy przelew;

- d. za przelew wszystkich środków z konta Ahmes nie pobiera opłat dodatkowych.
8. Na żądanie Użytkownika, który udostępnił swoje dane, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych może obejmować Usługi Telekomunikacyjne wykonane w miesiącach poprzedzających miesiąc, w którym Użytkownik zgłosił żądanie, z zastrzeżeniem, że Operator może wyłącznie dostarczyć szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telekomunikacyjnych za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania;
  - użytkownik jest uprawniony do żądania szczegółowego wykazu wykonanych Usług Telekomunikacyjnych wyłącznie za okres, w którym Operator posiada udostępnione dane Użytkownika w sposób opisany w niniejszym Regulaminie;
  - żądanie może być złożone pisemnie na adres korespondencyjny: AHMES Sp. z o.o. ul. Dzielna 6/34, 02-547 Warszawa, osobiście w siedzibie firmy, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: [bok@dogadania.pl](mailto:bok@dogadania.pl), o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Reklamacje można także złożyć ustnie do protokołu za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta AHMES;
  - żądanie szczegółowego wykazu Usług Telekomunikacyjnych powinno określać:
    - Imię i nazwisko Użytkownika;
    - Numer seryjny Karty, której szczegółowy wykaz dotyczy oraz przyporządkowany do niej numer PIN;
    - Okres, którego szczegółowy wykaz ma dotyczyć z zastrzeżeniem, że okres ten nie może być nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzających datę złożenia żądania;
    - Adres do korespondencji listowej z osobą składającą żądanie
    - Odręczny podpis Klienta;
  - wykazy Usług Telekomunikacyjnych wysyłane są listem zwykłym, na adres korespondencyjny wskazany przez Użytkownika albo są przekazywane Użytkownikowi w inny, zaakceptowany przez niego sposób, w szczególności za pomocą Kanałów Zdalnych.

### §3.

#### Dostęp do Usług telefonicznych

- Dostęp do Usług telefonicznych następuje poprzez Numer dostępowy i uzależniony jest od nabycia Kodu przez Klienta.
- Klienci mogą nabywać Karty z Kodem za gotówkę w Punktach sprzedaży. Na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) klienci mogą nabywać kody, płatności za zakupione kody odbywają się za pomocą systemów płatności PayU oraz PayPal.
- Kod w postaci elektronicznej oraz na Karcie z Kodem jest ważny przez 100 dni od daty pierwszego użycia.
- Karty z kodem oznaczone są następującymi symbolami:
  - 5 to karta o nominale 5 złotych i sprzedawana jest użytkownikom w cenie 5 złotych brutto,
  - 10 to karta o nominale 10 złotych i sprzedawana jest użytkownikom w cenie 10 złotych brutto,
  - 20 to karta o nominale 20 złotych i sprzedawana jest użytkownikom w cenie 20 złotych brutto,
  - 50 to karty o nominale 50 złotych i sprzedawana jest użytkownikom w cenie 50 złotych brutto.

### §4.

#### Numerы dostępowe

- Numerem dostępowym umożliwiającym skorzystanie z Usług telefonicznych, dostępnym z telefonów stacjonarnych oraz publicznych aparatów samoinkasujących jest numer: **800 909 800** (numer bezpłatny).
- Numerem dostępowym umożliwiającym skorzystanie z Usług telefonicznych, dostępnym z telefonów komórkowych oraz publicznych aparatów samoinkasujących nie obsługujących numeru 800 909 800 jest numer: **83 888 0 888** (płatny zgodnie z cennikiem operatora).

### §5.

#### Zakres obsługi serwisowej

- W ramach obsługi serwisowej AHMES zapewnia **Biuro Obsługi Klienta** pod numerem 22 113 11 11 w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00. Koszt połączenia jest zgodny z cennikiem Operatora.
- Doładowywanie kart ręczne lub wynikające z błędów reklamacyjnych oraz przelewanie środków pomiędzy kartami odbywa się wyłącznie w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.

### §6

#### Oplaty

- Z tytułu świadczonych Usług telefonicznych AHMES pobiera opłaty według obowiązującego Cennika. Za korzystanie z Usług telefonicznych nie są pobierane opłaty abonamentowe.
- Aktualny pełny cennik usług jest publikowany na stronie internetowej [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
- Skrócony cennik nadrukowany jest na rewersie karty z kodem. Opłaty za minutę połączenia zawarte w skróconym cenniku nadrukowane na karcie mają pierwszeństwo nad cenami w cenniku umieszczonym na stronie o ile są wyższe niż opłaty umieszczone na stronie [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl).
- AHMES może wprowadzać dodatkowe promocje oraz taryfy, z których Użytkownik może korzystać.
- AHMES zastrzega sobie prawo zmiany Cennika, poprzez opublikowanie nowego Cennika lub nadrukowaniu nowych cen na kartach z kodem, zgodnie z procedurą opisaną w § 9 punkt 10.
- AHMES może na życzenie Użytkownika pobierać dodatkowe opłaty ze środków zgromadzonych na karcie. Wysokość dodatkowych opłat będą każdorazowo uzgadniane z Użytkownikiem lub określane w regulaminie usług dodatkowych.

#### §7.

##### **Zakres odpowiedzialności AHMES**

1. AHMES nie odpowiada za ewentualne szkody spowodowane udostępnieniem Kodu osobom trzecim przez Klienta.
2. AHMES nie odpowiada za ewentualne szkody spowodowane przesłaniem Kodu na błędnie podany przez Klienta adres e-mailowy.

#### §8.

##### **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: AHMES Sp. z o.o. ul. Dzielna 6/34, 00-162 Warszawa, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną na adres: [bok@dogadania.pl](mailto:bok@dogadania.pl), o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Reklamację można także złożyć ustnie do protokołu za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta AHMES.
3. Reklamacja powinna określać:
  - a. Imię i nazwisko lub nazwa Klienta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
  - b. Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. Data nabycia lub data pierwszej aktywacji Kodu;
  - e. Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty; 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;
  - f. Użytkownik zobowiązuje się do przesłania reklamowanej Karty z Kodem;
  - g. Adres do korespondencji listowej z osobą składającą reklamację;
  - h. Podpis Klienta.
4. W sytuacji przesłania reklamacji niekompletnej, tj. braku wypełnienia jakiegokolwiek z punktów wymienionych powyżej w §8 pkt. 4 a-h. AHMES może odrzucić reklamację z uwagi na brak kompletu informacji niezbędnych do jej rozpatrzenia Klient zostanie powiadomiony o odrzuceniu reklamacji w formie pisemnej w terminie 30 dni od otrzymania pisma reklamacyjnego.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 3 miesięcy od dnia, w którym Usługa telefoniczna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana. Reklamacja złożona po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka AHMES rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego w formie pisemnej.
6. AHMES udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź zostanie wysłana do klienta pocztą lub w przypadku złożenia reklamacji drogą mailową w postaci mailowej. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznawana jest za uwzględnioną.
7. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a. nazwa jednostki AHMES rozpatrującej reklamację;
  - b. powołanie podstawy prawnej;
  - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - f. 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;
  - g. podpis upoważnionego pracownika reprezentującego AHMES, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
8. Reklamacji nie podlega towar posiadający uszkodzenia mechaniczne powstałe na skutek korzystania karty w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem.
9. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
  - a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką listową.
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 AHMES 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 konta karty, którego dotyczyła reklamacja lub zwiększenia konta karty wskazanej przez klienta w reklamacji. Zwrot reklamowanych środków nastąpi w ciągu do 30 dni od uznania reklamacji przez AHMES. AHMES może wysłać nową kartę z kodem na wskazany przez reklamującego adres.
13. W sytuacji w której adres do korespondencji z osobą reklamującą nie został wskazany lub jest nieaktualny, a reklamujący nie przekazał nowego adresu, AHMES może odrzucić reklamację z uwagi na brak możliwości kontaktu.

#### §9.

##### **Postanowienia końcowe**

1. W związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych Klientom, może dochodzić do przetwarzania ich danych osobowych. W związku z tym AHMES informuje, że jest Administratorem danych osobowych Klientów, w rozumieniu art. 4 pkt 1) 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, dalej jako: „r.o.d.o.”).

2. Dane osobowe Klientów są przetwarzane przez AHMES w celu naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorskich. Zakres danych przetwarzanych na potrzeby realizacji tego celu obejmuje dane transmisyjne, m.in. dane o numerze użytkownika wywołującego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia (art. 6 ust. 1 lit. (b) r.o.d.o.).
3. Dane osobowe Klientów mogą być przetwarzane w celu marketingu własnych produktów lub usług AHMES (art. 6 ust. 1 lit. (f) r.o.d.o.).
4. Dane osobowe Klientów są przechowywane:
  - a. w przypadku świadczenia usług telekomunikacyjnych Klientom – przez okres realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a po tym okresie dla celów i przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń,
  - b. w przypadku marketingu własnych produktów i usług AHMES – przez okres realizacji świadczenia usług marketingowych, aż do czasu wycofania zgody Klienta na realizację tych usług drogą elektroniczną, żądania usunięcia swoich danych lub sprzeciwu wobec ich przetwarzania, a po tym okresie dla celów i przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń
5. Dane Klientów nie będą przekazywane innym podmiotom poza podmiotami uprawnionymi do dostępu do nich na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego. Nie będą one również przekazywane do państwa trzeciego ani organizacji międzynarodowej.
6. Klient ma prawo do żądania dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia sprzeciwu. Klient ma również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego monitorującego przestrzeganie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych przez AHMES narusza przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności r.o.d.o.
7. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody Klienta, Klient ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, przy czym wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań, jakich dokonano przed jej wycofaniem na jej podstawie.
8. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Użytkownik powinien kierować na adres: ul. Dzielna 6/34, 00-162 Warszawa z dopiskiem „Dane Osobowe”.
9. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami Telekomunikacyjnymi, w tym opublikowanych na stronie BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, na wniosek Klienta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie mu odpowiedniej informacji na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
10. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane na stronach internetowych [www.dogadania.pl](http://www.dogadania.pl) z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni przed wprowadzeniem tych zmian w życie. AHMES doręczy Klientowi zmiany na piśmie, jeżeli wskaże on niezbędne dane i prześle pisemnie do AHMES z zaznaczeniem że są to dane adresowe do przesyłania aktualizacji regulaminu:
  - a. w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną:
    - i. Imię, nazwisko,
    - ii. adres korespondencyjny,
  - b. w przypadku Klienta nie będącego osobą fizyczną:
    - i. nazwę,
    - ii. siedzibę i adres korespondencyjny.
  - c. dane adresowe wskazane podczas procedury reklamacji nie będą traktowane jako dane do dostarczania nowego regulaminu lub jego zmian.
11. Na żądanie klienta doręczenie proponowanych zmian może nastąpić na podany przez niego adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
12. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, klientowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w terminie miesiąca od ich doręczenia w sposób opisany powyżej.
13. Zapisy regulaminów promocji dodatkowych mogą zmieniać zapisy niniejszego regulaminu w sposób opisany w regulaminach promocji dodatkowych.
14. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego i przepisów wykonawczych.
15. Regulamin obowiązuje od dnia **25.05.2018r.**