

## REGULAMIN SKLEPU [www.televoice.pl](http://www.televoice.pl)

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Televoice Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wałbrzyskiej 11 lok.73 wpisaną do KRS pod numerem 0000293105 (zwana dalej "Televoice") świadczy usługi: Televoice 1053, Televoice VoIP, (zwane dalej "Usługami") polegające na udostępnianiu i świadczeniu usług telekomunikacyjnych poprzez pośrednich operatorów telekomunikacyjnych na rzecz klienta Televoice (zwanego dalej "Użytkownikiem").
2. Televoice zawarła umowy z operatorami telekomunikacyjnymi, przedmiotem których jest między innymi zobowiązanie operatorów telekomunikacyjnych do udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Użytkowników wskazanych przez Televoice.
3. Televoice działa na podstawie zgłoszenia działalności telekomunikacyjnej wydanego przez Prezesa Urzędu Regulacji Elektornicznej o numerze 4971 .
4. Szczegółowe Informacje dotyczące usług wymienionych w §1, pkt.1 Regulaminu, udostępnione są na stronie internetowej [www.televoice.pl](http://www.televoice.pl).

### § 2

#### Sklep Internetowy, Panel Klienta, kupno towarów i usług

1. Televoice jest właścicielem Sklepu Internetowego (zwanego dalej "sklepem") znajdującego się pod adresem: [www.televoice.pl](http://www.televoice.pl) .
2. Klientem sklepu, zgodnie z obowiązującymi przepisami, może zostać osoba, która ukończyła 18 lat i posiada zdolności do zawierania umów cywilno-prawnych.
3. W skład sklepu wchodzi sekcja Panel Użytkownika oraz Biling Online.
4. Ceny towarów znajdujące się na witrynie sklepu wyrażone są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
5. Cenniki usług znajdujące się na stronie [www.televoice.pl](http://www.televoice.pl) wyrażone są w złotych polskich.
6. Nabycie przez osobę prawną lub fizyczną numeru konta i kodu pin lub innych numerów autoryzacyjnych umożliwiających korzystanie z usług uważane jest za akceptację postanowień niniejszego regulaminu.
7. Televoice zastrzega sobie prawo do zmiany cen usług oraz towaru, z jednoczesnym powiadomieniem o tym Użytkownika przez publikację informacji na stronie internetowej.
8. W chwili złożenia zamówienia niektóre z oferowanych produktów mogą być niedostępne, o czym Kupujący zostanie poinformowany telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej przez pracownika Televoice. Kupującemu przysługuje w takiej sytuacji możliwość anulowania zamówienia.
9. Z tytułu świadczonych Usług Televoice pobiera wynagrodzenie (zwane dalej "Opłatami") według obowiązującego cennika Televoice (zwanego dalej "Cennikiem").
10. Aktualne cenniki usług dostępne są w siedzibie firmy oraz są publikowane na stronie internetowej [www.televoice.pl](http://www.televoice.pl) .
11. Warunkiem rozpoczęcia procesu realizacji zamówienia Użytkownika jest prawidłowe wypełnienie przez Użytkownika odpowiedniego formularza zamówienia i wysłanie go przy wykorzystaniu mechanizmów zamieszczonych na stronach serwisu.
12. Televoice zastrzega sobie prawo odmowy rejestracji Użytkownika, jeżeli podana przez Klienta nazwa jest wyrażeniem powszechnie uznanym za obraźliwe lub niezgodne z dobrymi obyczajami.
13. Płatności kartami kredytowymi oraz "przelewy natychmiastowe" realizowane są przez serwisy PayU oraz Przelewy24.
14. Podczas korzystania z internetowego systemu płatności Przelewy24, użytkownik automatycznie akceptuje postanowienia REGULAMINU WYKONYWANIA PŁATNOŚCI W SERWISIE PRZELEWY24 .

15. Podczas korzystania z internetowego systemu płatności PayU, użytkownik automatycznie akceptuje postanowienia Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną - PAYBACK Sp. z o.o.
16. Przy kupnie kont oraz aktywacji VoIP, po zatwierdzeniu i zakończeniu płatności przez internetowy system płatności Użytkownik otrzyma drogą mailową odpowiednie numery autoryzujące .
17. Warunkiem dostarczenia numerów autoryzacyjnych dostępu do usług jest pozytywne zakończenie procesu autoryzacji płatności przez System.
18. Termin ważności odpowiednich usług oraz zasady korzystania z nich są szczegółowo opisane na stronie internetowej [www.televoice.pl](http://www.televoice.pl)
19. Przy każdorazowej płatności za towar i usługi bezpośrednio na konto bankowe Televoice, Użytkownik zobowiązany jest podać w tytule transakcji: numer zamówienia (ewentualnie nr konta Televoice VoIP) oraz adres e-mail.
20. Płatności za towary i usługi oraz koszty dostawy powinny być realizowane przed dostawą towaru.
21. Z chwilą wpłynięcia należności dla Televoice towar zostaje wysłany wraz z dokumentem sprzedaży.
22. Złożenie zamówienia przez Nabywcę i podanie numeru NIP jest równoznaczne z upoważnieniem Televoice do wystawienia faktury bez konieczności uzyskania podpisu Nabywcy.
23. Na życzenie klienta towar może zostać wysłany "za pobraniem", koszt wysyłki tego rodzaju może się różnić od standardowego.
24. Dostawy produktów zamawianych w Sklepie Internetowym realizowane są na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
25. Termin realizacji zamówienia zazwyczaj nie przekracza 3 dni roboczych. Wyjątek stanowią mogą zamówienia na artykuły aktualnie niedostępne. W tym przypadku termin realizacji może się wydłużyć (w indywidualnych przypadkach nawet do kilkudziesięciu dni), jednak wtedy Nabywca zostanie o tym bezzwłocznie poinformowany i ma prawo zrezygnować z zamówienia.
26. Koszt dostawy określa cena dostawy firmy kurierskiej dostarczającej towar i podawany jest na stronach internetowych.
27. Przy wyborze odpowiedniego dostawcy Użytkownik automatycznie akceptuje postanowienia odpowiedniego Regulaminu dostawcy.
28. Odbierając towar Nabywca jest zobowiązany do sprawdzenia, czy przesyłka nie posiada uszkodzeń powstałych podczas transportu. Warunkiem rozpatrzenia ewentualnej reklamacji jest spisanie w obecności pracownika firmy spedycyjnej "Protokołu Reklamacji".
29. Klient może określić dodatkowe opłaty, które zobowiązuje się ponieść za usługi dodatkowe związane z realizacją zamówienia np. dostarczenie dodatkowej dokumentacji, ubezpieczenia przesyłki.

### § 3

#### Zobowiązania i oświadczenia Televoice

1. Televoice nie ponosi prawnego-finansowej odpowiedzialności za udostępnienie przez Użytkownika Numeru konta i kodu pin osobom trzecim, ani za przesłanie Numeru konta i kodu pin na podany przez Użytkownika błędny adres e-mail.
2. Televoice nie odpowiada za ewentualne straty spowodowane udostępnieniem osobom trzecim kodów autoryzacyjnych.
3. Televoice nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za nie działanie lub niepoprawne działanie serwisu związane z nie działaniem lub niepoprawnym działaniem sieci Internet oraz innymi przyczynami niezależnymi od Televoice.
4. Televoice w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie udostępnianych usług telekomunikacyjnych, które jest następstwem działania siły wyższej, nastąpiło z winy klienta lub na skutek nieprzestrzegania przepisów prawa lub było spowodowane czynnikami, na które Televoice nie miało wpływu lub zostało wywołane zdarzeniem niezależnym od Televoice.

5. W żadnym przypadku Televoice nie odpowiada wobec klienta lub jakiegokolwiek podmiotu za utratę korzyści, czy to z powodu złamania postanowień regulaminu, niedbalstwa lub innych przyczyn, nawet gdyby Televoice było uprzednio poinformowane o takiej możliwości.
6. Usługi telekomunikacyjne udostępniane przy udziale służb i urzędzeń innego operatora, wykonywane są zgodnie z zasadami udostępniania usług tego operatora, w zakresie, w jakim Televoice korzysta z usług realizowanych przy udziale służb i usług innego operatora.
7. Z przyczyn technicznych Televoice może czasowo zawiesić udostępnianie usług objętych regulaminem.
8. Televoice nie ponosi odpowiedzialności za: opóźnienia lub obniżoną jakość transmisji, wynikające z procesów kompresji i dekompresji sygnałów wysyłanych i odbieranych przez Klienta, przerwy w komutowanym dostępie do urządzeń lub przerwy w transmisji pakietów spowodowane zdarzeniami losowymi lub nieprawidłowym działaniem sieci innych operatorów telekomunikacyjnych, 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.

#### § 4

#### Reklamacje i obsługa techniczna

1. Wszystkie towary posiadają gwarancję producenta, importera lub sprzedawcy.
2. W chwili odbioru towaru Nabywca jest zobowiązany do sprawdzenia przesyłki. Ewentualne uszkodzenia należy niezwłocznie zgłosić kurierowi, oraz skontaktować się z przedstawicielem Televoice. Podstawą reklamacji jest stwierdzenie uszkodzenia przy osobach dostarczających przesyłkę.
3. Televoice zobowiązana jest do odpowiedzi na złożoną reklamację w terminie 14 dnia od daty jej otrzymania.
4. We wszystkich sprawach dotyczących oferowanych Usług Użytkownik powinien kontaktować się z Biurem Obsługi Klienta telefonicznie pod numerem (022) 3980200 w godzinach pracy biura (09:00-17:00) lub pocztą elektroniczną na adres: [televoice@televoice.pl](mailto:televoice@televoice.pl)
5. W przypadku, kiedy wraz z towarem dostarczona jest oryginalna karta gwarancyjna producenta lub importera, napraw gwarancyjnych dokonuje sieć autoryzowanych serwisów, których adresy są podane na karcie gwarancyjnej, zgodnie z zasadami zawartymi w karcie gwarancyjnej. W pozostałych przypadkach naprawy gwarancyjne realizowane są przez Televoice.
6. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji lub uszkodzenia sprzętu z winy Użytkownika, wszelkie koszty pokrywa Klient.
7. Wadliwy towar należy bezpiecznie zapakować w oryginalne opakowanie wraz ze wszelkimi dodatkami, które Klient otrzymał przy dostawie (okablowanie, sterowniki, instrukcje, itp.).
8. Produkt musi być dostarczony w oryginalnym opakowaniu. W przypadku braku opakowania ryzyko uszkodzenia towaru podczas transportu ponosi reklamujący.
9. Televoice zastrzega sobie możliwość odesłania reklamowanego towaru, jeśli towar został dostarczony bez kompletnej dokumentacji.
10. Ujawnione w okresie gwarancji wady będą usuwane bezpłatnie w terminie do 21 dni od daty dostarczenia towaru do Sprzedawcy. W przypadku konieczności uzyskania ekspertyzy u dostawcy z zagranicy termin załatwienia reklamacji może ulec przedłużeniu.
11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem lub Regulaminem Promocji będą miały zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa a w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.

#### §5

#### Ochrona danych osobowych

- 12.1. Televoice jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem 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 (RODO).

- 12.2. Dane osobowe są przetwarzane przez Televoice w celu: zawarcia i wykonania umowy; obsługi reklamacji i ewentualnych innych roszczeń; wykrywania nadużyć i zapobiegania im; tworzenia zestawień, analiz i statystyk; ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń;; marketingu bezpośredniego.
- 12.3. Dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również - w razie potrzeby - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelności i ich pełnomocnikom.
- 12.4. Televoice Polska Sp. z o.o. zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwia dostęp do własnych danych osobowych (informację o danych, kopię danych); sprostowanie danych; usunięcie danych (przetwarzanych bezpodstawnie); ograniczenie przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych - stosownie do złożonego wniosku); przeniesienie danych do innego administratora danych.
- 12.5. Televoice Polska Sp. z o.o. zapewnia realizację prawa sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego, na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego.
- 12.6. Televoice Polska Sp. z o.o. zapewnia realizację prawa wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.
- 12.7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Klient powinien kierować na adres: [rodo@televoice.pl](mailto:rodo@televoice.pl) lub pocztą: Inspektor Ochrony Danych Televoice Polska Sp. z o.o., ul. Wałbrzyska 11 lok. 69, 02-739 Warszawa

**Infolinia 022 3980200 (w dni robocze w godz. 09.00 - 17.00)**