

# Regulamin świadczenia Usługi "Dzwoń bez karty"

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin reguluje zasady świadczenia usługi „Dzwoń bez karty” przez Dostawcę.
2. Definicje. Określenia użyte w niniejszym dokumencie, pisane wielką literą użyte w liczbie pojedynczej i mnogiej należy rozumieć zgodnie z ich następującymi definicjami:
  - a) **Aktywacja** – dokonywana przez Dostawcę na wniosek Użytkownika na zasadach szczegółowo określonych w Regulaminie techniczna czynność uruchomienia możliwości świadczenia Usługi w ramach wybranego Numeru;
  - b) **Aparat** – telefon umożliwiający nawiązywanie Połączeń, umieszczony przez Dostawcę i oddany do użytku w jednym z Zakładów;
  - c) **Awaria** – nieplanowana (w tym niebędąca efektem planowanych prac serwisowych) przez Dostawcę nieprawidłowość w działaniu infrastruktury technicznej niezbędnej do świadczenia Usługi, skutkująca niemożliwością jej świadczenia w umówionym zakresie, kształcie lub jakości;
  - d) **Bezpłatny numer dostępowy** - bezpłatny numer wewnętrzny Dostawcy – 19124 wskazany na Stronie Internetowej, którego wybranie na Aparacie umożliwia rozpoczęcie korzystania z Usługi;
  - e) **Cennik** – wydawany przez Dostawcę dokument określający wysokość i zasady naliczania opłat za świadczenie Usług (w tym także cennik promocyjny, jeśli został wprowadzony), udostępniany na Trwałym Nośniku w Zakładach oraz na Stronie Internetowej Dostawcy (do Cennika, w zakresie w nim nieuregulowanym stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu);
  - f) **Doładowanie** - odpłatne zasilenie Konta powodujące zwiększenie Salda o określoną kwotę wyrażoną w polskich złotych brutto (z podatkiem VAT);
  - g) **Dostawca** - Dialtech Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Poznaniu (61623), ul. Wilczak 16A/6, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000335514, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 10787, NIP 9721203318, REGON 301192386, kapitał zakładowy 60.000 zł; tel. 61 82 09 900, e-mail: kontakt@dialtech.pl;
  - h) **Konto** – indywidualnie przypisane Numerowi i prowadzone przez Dostawcę w jego wewnętrznych systemach rozliczeniowych zestawienie rozliczeniowe na potrzeby świadczenia Usługi;
  - i) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
  - j) **Numer** – wskazany przez Użytkownika finansującego podczas Aktywacji numer w publicznej krajowej stacjonarnej sieci telefonicznej lub w

publicznej krajowej ruchomej (komórkowej) sieci telefonicznej, na który realizowane są Połączenia objęte Usługą;

- k) Połączenie** - połączenie telefoniczne, realizowane na Numer w ramach Usługi przy pomocy Aparatu;
- l) Potwierdzenie zawarcia umowy** – potwierdzenie zawarcia umowy na odległość wysyłane Użytkownikowi (na wskazany przez niego adres) przez Dostawcę na Trwałym nośniku w rozsądnym czasie po zawarciu umowy, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia Usługi;
- m) Przedsiębiorca Jednoosobowy** - osoba fizyczna zawierająca Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
- n) Regulamin** - niniejszy dokument;
- o) Reklamujący** - osoba składająca reklamację;
- p) Saldo** – przypisana do danego Konta w wewnętrznych systemach rozliczeniowych Dostawcy ilość pozostałej kwoty wyrażonej w polskich złotych brutto (z podatkiem VAT), przeznaczona do wykorzystania w celu świadczenia Usługi. Szczegółowe zasady dokonywania rozliczeń Salda określa § 5;
- q) Strona Internetowa** - strona internetowa Usługi prowadzona przez Dostawcę pod adresem <https://dialtech.pl/>;
- r) Trwały Nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Użytkownikowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (na potrzeby realizacji Umowy Dostawca posługuje się Trwałym Nośnikiem w postaci: korespondencji e-mail, dokumentów papierowych lub elektronicznych plików formatu PDF, obsługiwanych np. poprzez oprogramowanie Adobe Acrobat Reader);
- s) Usługa** – świadczona przez Dostawcę na rzecz Użytkowników usługa objęta niniejszym Regulaminem;
- t) Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 z późn. zm.);
- u) Użytkownik finansujący** – podmiot, który dokonał Aktywacji lub Doładowania Usługi;
- v) Użytkownik dzwoniący** - osoba fizyczna osadzona przebywająca na terenie Zakładu, inicjująca połączenie w ramach Usługi;
- w) Użytkownicy** – Użytkownik finansujący i Użytkownik dzwoniący;
- x) Zakład** - Zakład Karny, Areszt Śledczy lub Oddział Zewnętrzny Aresztu Śledczego, w którym Dostawca świadczy swoje Usługi.

## § 2 Usługa

1. Dostawca świadczy Usługę polegającą na umożliwieniu nawiązywania przez Użytkownika dzwoniącego Połączeń na Numer i na koszt Użytkownika finansującego (wyłącznie po wcześniejszej przedpłacie – Doładowaniu, dokonywanej przez Użytkownika finansującego). Usługa dostępna jest

wyłącznie dla krajowych publicznych Numerów telefonicznych i nie obsługuje numerów zagranicznych. **W ramach Usługi nie są dostępne Połączenia międzynarodowe ani inne Połączenia niewskazane w Cenniku. Połączenia w ramach Usługi realizowane są wyłącznie na Numer telefoniczny objęty Aktywacją w ramach danego Konta. Innymi słowy, w ramach danej umowy, Użytkownik dzwoniący może dzwonić wyłącznie na Numer objęty Aktywacją w ramach danego Konta.**

2. Z usług Dostawcy Użytkownik dzwoniący może korzystać wyłącznie przy pomocy Aparatów i wyłącznie w Zakładzie, bez konieczności zawierania przez Użytkownika pisemnej umowy oraz bez konieczności posiadania jakichkolwiek kart, numerów PIN czy dodatkowych urządzeń lub oprogramowania.
3. Usługa wskazana w ust. 1 nie jest ogólnodostępna, w szczególności nie stanowi usługi publicznie dostępnej w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej. Połączenia w ramach Usługi może realizować wyłącznie osoba osadzona w Zakładzie, która dysponuje dostępem do Aparatu, a nadto - tylko na Numer objęty Aktywacją w ramach Konta z odpowiednio doładowanym Saldem. Z Usługi można skorzystać tylko zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Zakładu dotyczącymi praw osadzonych do korzystania z rozmów telefonicznych, a nadto - tylko w zakresie i na zasadach określonych indywidualnymi uprawnieniami do korzystania z tego rodzaju usług przez konkretnego Użytkownika.
4. Dostawca informuje, że zgodnie z przepisami ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny Wykonawczy (Dz. U. z 1997 r. nr 90, poz. 557 z późn. zm.):
  - a) w Zakładzie typu zamkniętego rozmowy telefoniczne skazanych co do zasady podlegają kontroli administracji Zakładu Karnego;
  - b) w Zakładzie typu półotwartego i typu otwartego rozmowy telefoniczne skazanych mogą podlegać kontroli administracji Zakładu Karnego.
  - c) rozmowy telefoniczne skazanych nie mogą być realizowane przez przekierowanie na inny niż wybrany numer telefonu lub jako telekonferencja.

Wykonywanie i realizacja rozmów telefonicznych przez Użytkowników dzwoniących może podlegać dalszym ograniczeniom lub kontroli na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa lub przepisach organizacyjnych danego Zakładu.

5. Dostawca umożliwia dostęp do świadczonych Usług w sposób ciągły, z zastrzeżeniem przerw konserwacyjnych, które mogą następować pomiędzy godz. 22.00 a godz. 6.00.
6. Ponieważ Usługi określone w Regulaminie mogą być świadczone z wykorzystaniem technologii VOIP (transmisja głosu przebiega w pakietach danych przekazywanych przy pomocy sieci Internet), to ich jakość może być wówczas odpowiednia dla tej technologii. Oznacza to, że Połączenia mogą być realizowane w czasie zbliżonym do rzeczywistego, mogą pojawiać się zniekształcenia lub opóźnienia w transmisji głosu, szumy, echa, a w skrajnych przypadkach przerwanie Połączenia.
7. Awarie Dostawca stara się usuwać niezwłocznie, jeżeli tylko pozwala na to ich charakter i jest to możliwe w danym Zakładzie. Standardowo czas usunięcia Awarii wynosi nie więcej niż 24 godziny, jednakże w wyjątkowych

przypadkach czas ten może ulec wydłużeniu (np. ze względu na poważniejszy charakter danej Awarii, czasowy brak możliwości dokonania napraw na terenie danego Zakładu, czasowy brak części lub wykwalifikowanego personelu niezbędnego do usunięcia Awarii, konieczność nawiązania współpracy z podmiotami trzecimi w celu usunięcia Awarii, itp.).

8. Aktywacja i Doładowanie odbywają się za pośrednictwem Strony Internetowej, dla której prawidłowego działania wymagane jest urządzenie zapewniające dostęp do sieci Internet i prawidłowe wyświetlanie stron www oraz konto poczty elektronicznej (email), na które wysłane zostanie Potwierdzenie zawarcia umowy.

9. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usługi tylko i wyłącznie zgodnie z jej celem i przeznaczeniem, jakim jest realizacja zgodnych z prawem połączeń telefonicznych przez Użytkownika dzwoniącego przebywającego w Zakładzie, na potrzeby osobiste/prywatne. W szczególności zabronione jest wykorzystywanie Usługi jako narzędzia do gromadzenia lub przechowywania substytutów środków finansowych podczas pobytu w Zakładzie, a także wykorzystywanie Usługi do popełniania czynów niezgodnych z prawem. Dostawca jest upoważniony do odmowy realizacji świadczenia w przypadku, w którym poweźmie wiarygodną wątpliwość odnośnie zgodności tego świadczenia z celem i przeznaczeniem Usługi lub prawem.

### **§ 3 Korzystanie z Usługi – Aktywacja Numeru.**

1. Warunkiem korzystania z Usługi jest dokonanie Aktywacji Numeru przez Użytkownika finansującego.
2. Użytkownik finansujący inicjuje dokonanie Aktywacji Numeru poprzez wypełnienie odpowiedniego formularza znajdującego się na Stronie Internetowej (Zamówienie Aktywacji). W formularzu Aktywacji należy podać następujące dane: adres e-mail oraz Numer.
3. Aktywacja dokonywana jest po upływie 14 dniowego terminu na odstąpienie liczonego od Zamówienia Aktywacji (zasady odstąpienia znajdują się na końcu niniejszego Regulaminu – w pouczeniu). Jeżeli Użytkownik finansujący zażąda dokonania Aktywacji przed upływem terminu do odstąpienia, Aktywacja nastąpi niezwłocznie po złożeniu Zamówienia Aktywacji. Skutki ewentualnego późniejszego odstąpienia od Umowy (lub utraty takiego prawa) w takim przypadku określa pouczenie zawarte w załączniku nr 1 do Regulaminu.
4. Dostawca wyśle do Użytkownika finansującego w rozsądnym czasie po złożeniu Zamówienia Aktywacji na podany adres e-mail potwierdzenie Aktywacji (przed jej dokonaniem) na Trwałym nośniku – Potwierdzenie zawarcia umowy.
5. Aktywacja Numeru dokonywana jest na czas nieoznaczony. Użytkownik finansujący może w każdym czasie anulować Aktywację Numeru za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta (dane w § 7). Anulowanie Aktywacji Numeru następuje bezpłatnie i niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia od Użytkownika.

6. Dostawca nie przewiduje minimalnego czasu trwania zobowiązań Konsumenta wynikających z umowy. Umowny okres zobowiązania do świadczenia Usługi przez Dostawcę wyznacza ważność Konta z przypisanym do niego dodatnim Saldem, umożliwiającym realizację Połączenia. Umowa zawierana jest na czas określony korzystania przez Użytkownika z Usługi w ramach Konta z dodatnim Saldem umożliwiającym realizację Połączenia, jednak nie dłuższy niż upływ ważności Konta.

#### **§ 4 Korzystanie z Usługi – nawiązanie Połączenia.**

1. Przed Aktywacją Numeru i przed rozpoczęciem korzystania z Usługi świadczonej przez Dostawcę, Użytkownicy zobowiązani są dokładnie zapoznać się z treścią Regulaminu i Cennika.
2. W celu nawiązania Połączenia Użytkownik dzwoniący zobowiązany jest:
  - a) wybrać na klawiaturze Aparatu Bezpłatny Numer Dostępowy;
  - b) postępować zgodnie z komunikatami słownymi podawanymi w słuchawce Aparatu, a następnie stosownie do dyspozycji tych komunikatów wybrać numer, z którym Połączenia żąda Użytkownik dzwoniący, w następującym formacie: (I),(II) dla Połączeń krajowych do sieci stacjonarnych: numer kierunkowy - numer abonenta,(III) dla Połączeń krajowych do sieci komórkowych: numer abonenta,(IV)
  - c) W przypadku, gdy wybrany przez Użytkownika dzwoniącego numer nie odpowiada lub nie można nawiązać Połączenia ze względu na zajętość sieci, Użytkownik dzwoniący usłyszy odpowiedni komunikat lub sygnał zajętości.
3. **Dostawca informuje, że w ramach Usługi, w szczególności (należy mieć na względzie zasadę wyrażoną w § 2 ust. 1) nie jest możliwa realizacja połączeń z:**
  - numerami dostępu do sieci teleinformatycznych, numerami dostępowymi innych operatorów/dostawców oraz numerami dostępu do usług sieci inteligentnych (tj. numerów z wyróżnikiem sieci: 20, 70 oraz 80);
  - numerami tzw. pokoi telekonferencyjnych;
  - numerami skróconymi, w tym w szczególności z numerami:
    - o wspólnego numeru alarmowego 112,
    - o pogotowia ratunkowego – dyspozytornie medyczne 999,
    - o Państwowej Straży Pożarnej 998,
    - o Policji 997,
    - o straży miejskiej 986,
    - o pogotowia elektrowni 991,
    - o miejskich zakładów komunikacyjnych 19285,
    - o pogotowia gazowni 992,
    - o pogotowia ciepłowni 993,
    - o pogotowia wodociągów 994,
    - o ratownictwa morskiego i górskiego 985,
    - o pogotowia rzecznoego 984,
    - o Komendanta Głównego Policji – system Child Alert 995;
    - o Centrum Antyterrorystycznego – Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego 996;
    - o Wojewódzkiego Centrum Zarządzania Kryzysowego 987,

- telefoniczna informacja Narodowego Funduszu Zdrowia 989,
  - telefonicznej informacji drogowej Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad 19111,
  - usług informacyjnych administracji samorządowej 19115;
  - usług realizowanych przez Centrum e-Zdrowia 19239, 19457; numerami skróconymi abonenckiej usługi specjalnej AUS,
  - błękitną linią TP (obecnie: Orange Polska S.A.) 19393,
  - błękitną linią TP biznes (obecnie: Orange Polska S.A.) 19330,
  - numerami dostępu do radiowych sieci przywoławczych, numerami rozpoczynającymi się od: 30 oraz 40.
3. Plan numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych w zakresie formatów numerów oraz schematów ich wybierania, wskaźników strefy numeracyjnej oraz ich przyporządkowania do obszaru oraz wyróżników sieci i usług telekomunikacyjnych oraz ich wykorzystania w numeracji krajowej określa szczegółowo Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji z dnia 4 grudnia 2024 r. w sprawie planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych (lub inne analogiczne rozporządzenie zastępujące je w przyszłości).
4. Aparaty mają założone blokady następujących funkcjonalności:
- a. połączeń przychodzących do Automatów Telefonicznych;
  - b. funkcji ponownego wybierania numeru (funkcja REDIAL);
  - c. wysyłania wiadomości tekstowych.

## **§ 5 Czas trwania Połączeń, opłaty, rozliczanie**

1. Czas trwania Połączenia mierzony jest od momentu uzyskania Połączenia z Numerem do chwili zakończenia Połączenia.
2. Dokonując Doładowania Użytkownik finansujący z góry uiszcza opłaty za Usługę w wysokości wartości Doładowania.
3. Wysokość opłaty za Połączenie ustalana jest według Cennika.
4. Rozliczenie opłaty za realizowane Połączenie dokonywane jest sekundowo w następujący sposób: opłata naliczana jest za każdą rozpoczętą sekundę Połączenia w wysokości równej 1/60 stawki brutto z podatkiem VAT określonej w ust. 3. Po zakończeniu każdego połączenia Saldo umniejszane jest o tak ustaloną wysokość opłaty wraz z podatkiem VAT za dane Połączenie. Szczegółowe warunki rozliczeń określa Cennik.
5. Połączenie kończy się:
  - a) w momencie zakończenia Połączenia przez Użytkownika dzwoniącego;
  - b) po upływie ostatniej sekundy, jeżeli Saldo jest niższe niż opłata brutto z podatkiem VAT, jaka zgodnie z ust. 4 byłaby należna za kolejną sekundę Połączenia.

## **§ 6 Ważność Konta i Doładowanie**

1. Konto zachowuje ważność przez 30 dni od momentu Aktywacji. W przypadku Doładowania o dowolnie wybraną kwotę zgodnie z ust. 3, ważność Konta zostaje automatycznie przedłużona na 3 kolejne miesiące od momentu tego Doładowania i jest równoznaczne z zawarciem nowej umowy obowiązującej przez ten okres.
2. Doładowanie Konta możliwe jest wyłącznie poprzez Stronę Internetową. Szczegółowe warunki i ceny Doładowań określa Cennik.

3. W celu przeprowadzenia Doładowania należy korzystając z przeglądarki internetowej wywołać Stronę Internetową, a następnie otworzyć w jej menu zakładkę "Doładowania Dzwon bez karty" (lub inną podobnie brzmiącą) i postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlającymi się na ekranie, w tym w szczególności:
  - a. wypełnić publikowany tam formularz,
  - b. wybrać równowartość kwoty, o którą zwiększy się w wyniku Doładowania Karty Saldo na Koncie,
  - c. zapoznać się i zaakceptować Regulamin.
4. O ile nic innego nie będzie wynikało z treści formularza, o którym mowa powyżej, Użytkownik zobowiązany będzie podać Numer przypisany do Konta, które ma zostać doładowane, a następnie postępować dalej zgodnie z otrzymanyymi wskazówkami.
5. Użytkownik potwierdzi wolę przyjęcia oferty Dostawcy i związania się umową poprzez uruchomienie znajdującego się w formularzu Zamówienia linku pod ikoną: Doładuj odpłatnie on-line albo Doładuj odpłatnie zwykłym przelewem albo innego równoważnego. Z chwilą otrzymania przez Dostawcę potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym dojdzie do złożenia zamówienia.
6. Płatności za Doładowanie dokonywane w trybie płatności on-line będą realizowane w systemie pośrednika współpracującego z Dostawcą. Dane pośrednika, regulamin systemu płatności on-line, a także inne informacje tego pośrednika dla Użytkownika będą dostępne za pośrednictwem strony płatności, na którą nastąpi przekierowanie. Ta metoda płatności może podlegać opłacie dodatkowej zgodnie z bieżącą ofertą pośrednika lub Dostawcy (o ewentualnej opłacie i jej wysokości Użytkownik zostanie poinformowany przed złożeniem zamówienia).
7. W przypadku wybrania płatności za Doładowanie w trybie zwykłego przelewu po złożeniu zamówienia, dane niezbędne do dokonania przelewu przekazane zostaną Użytkownikowi w Potwierdzeniu zawarcia umowy. Potwierdzenie zawarcia umowy zawiera również inne dane niezbędne do realizacji przelewu, tj. dane banku prowadzącego rachunek, dane posiadacza rachunku oraz tytuł przelewu. Realizacja przez Użytkownika przelewu bankowego może podlegać opłacie, zgodnie z warunkami świadczenia takiej usługi przez jego bank.
8. Faktyczne Doładowanie Konta wybraną i opłaconą równowartością kwoty następuje po upływie 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, a jeżeli Użytkownik wyraźnie zażądał rozpoczęcia świadczenia Usługi przed terminem odstąpienia:
  - a. w przypadku płatności dokonywanej w trybie płatności on-line: w ciągu kilku minut od chwili zakończenia z sukcesem procedury zapłaty w systemie operatora płatności on-line, nie później niż w terminie 7 dni od udostępnienia Dostawcy płatności Klienta przez pośrednika tej płatności.
  - b. w przypadku płatności dokonywanej w trybie zwykłego przelewu: nie później niż w terminie 7 dni od dnia uznania rachunku bankowego Dostawcy odpowiednią kwotą Doładowania.

9. Aktualny stan Salda Użytkownik finansujący może sprawdzić dzwoniąc z Numeru pod numer 61-646-83-88 (opłata za połączenie - zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z której korzysta Użytkownik).
10. Dostawca nie przewiduje składania przez Konsumenta żadnych kaucji ani innych gwarancji finansowych.

## **§ 6<sup>1</sup> Ceny**

1. Wszystkie ceny oraz inne ewentualne płatności podawane na Stronie Internetowej są wyrażone w złotych polskich (PLN), zawierają podatek VAT i mają charakter wiążący do momentu uwidocznienia ich zmiany na Stronie Internetowej. Zmiana ceny nie dotyczy zamówień złożonych przed zmianą ceny.
2. Na Stronie Internetowej wskazuje się w sposób wyraźny, najpóźniej na początku składania zamówienia, jasne i czytelne informacje o ograniczeniach dotyczących dostarczania oraz akceptowanych sposobach płatności.
3. Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.
4. Jeżeli Dostawca nie spełnił obowiązków informacyjnych dotyczących łącznej ceny lub wynagrodzenia za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia oraz dotyczących kosztu zwrotu Karty w przypadku odstąpienia od Umowy, które ponosi Konsument, Konsument nie ponosi tych opłat i kosztów.
5. Dniem uiszczenia ceny jest dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

## **§6<sup>2</sup> Informacje przed złożeniem zamówienia**

1. Warunkiem skutecznego złożenia zamówienia za pośrednictwem Strony Internetowej, oprócz wypełnienia formularza jest zapoznanie się i akceptacja Regulaminu i Cennika, który jest przekazywany Użytkownikowi do wglądu za pośrednictwem Strony Internetowej przed wyrażeniem przez niego woli związania się umową, w tym na Trwałym Nośniku.
2. Bezpośrednio przed złożeniem zamówienia Dostawca dostarcza Użytkownikowi w sposób jasny i widoczny informację o:
  - a. głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia,
  - b. sposobie porozumiewania się z Użytkownikiem,
  - c. łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na

wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za transport, dostarczenie, usługi pocztowe oraz innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia.

## **§ 7 Biuro obsługi klienta**

1. Pomoc Użytkownikom w zakresie problemów z nawiązywaniem Połączeń lub Awarii, jak również w zakresie wszelkich problemów z Doładowaniem oraz w wyjaśnieniu wszelkich ewentualnych wątpliwości dotyczących zasad świadczenia Usługi Dostawca zapewnia w ramach telefonicznego biura obsługi klientów, pod numerami:
  - a) +48 61 820 99 00 lub +48 607 366 243 (stawka za minutę połączenia zgodna z taryfikacją operatora); w dni robocze w godzinach 8:30-15:30);
  - b) wybierając numer dostępowy 19124, a następnie numer 789 **044 432** i zatwierdzić # lub wybierając numer dostępowy 19124, a następnie 666 **505 130** i zatwierdzić # (bezpłatna infolinia dla osób osadzonych korzystających z aparatów samoinkasujących znajdujących się na terenie Zakładów (w dni robocze w godzinach 8:30-15:30);
2. Użytkownik może również zwrócić się do Dostawcy także za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem [kontakt@dialtech.pl](mailto:kontakt@dialtech.pl) lub na piśmie, na adres Dostawcy wskazany w § 1.

## **§ 8 Tryb składania i rozpatrywania reklamacji**

1. Dostawca odpowiada za zgodność świadczenia z Umową na zasadach określonych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa, w tym w przepisach Kodeksu cywilnego przewidujących odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań z umów wzajemnych (w tym także regulujących umowę o świadczenie usług), a w odpowiednim zakresie może odpowiadać także na zasadach wynikających z przepisów ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
2. Każdemu Użytkownikowi przysługuje prawo składania reklamacji, w tym dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Dostawcę oraz nieprawidłowego naliczenia opłat z tytułu świadczenia Usług przez Dostawcę lub nieprawidłowości przy Doładowaniu.
3. Reklamacje należy składać pisemnie lub mailowo, na adres Dostawcy wskazany w § 1 Regulaminu.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) Numer,
  - c) imię i nazwisko Reklamującego,
  - d) Zakład, w którym znajduje się Aparat (jeżeli reklamacja dotyczy działania Aparatu),
  - e) określenie przedmiotu reklamacji oraz czasu w jakim świadczone były reklamowane Usługi,
  - f) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - g) adres, pod który ma być doręczona odpowiedź na reklamację (jeżeli adresem jest Zakład – dla prawidłowego skierowania tam korespondencji niezbędne jest podanie imienia ojca adresata),

- h) podpis Reklamującego (dotyczy reklamacji pisemnych).
5. Dostawca rozpatrzy i udzieli odpowiedzi na Reklamację w terminie 14) dni od dnia jej otrzymania (brak odpowiedzi Dostawcy w tym terminie oznacza uznanie reklamacji). Dostawca udziela odpowiedzi na papierze lub innym Trwałym Nośniku.
  6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunku określonego w ust. 4, a jest on niezbędny do jej rozpatrzenia – Dostawca zwróci się do Reklamującego z wnioskiem o jej uzupełnienie w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni.
  7. Dostawca oświadcza, że nie świadczy usług gwarancyjnych. Dostawca nie świadczy usług posprzedażnych poza czynnościami podejmowanymi w wyniku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji lub w celu realizacji praw przysługujących Użytkownikowi z tytułu niezgodności świadczenia z Umową.
  8. Spór pomiędzy Dostawcą a Konsumentem wynikający z zawartej umowy może (ale nie musi) być podany pod rozstrzygnięcie podmiotu prowadzącego postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, wpisanego do rejestru takich podmiotów prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na zasadach określonych w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Spór o prawa majątkowe wynikłe z Umowy może (ale nie musi) być również poddany na podstawie wniosku rozstrzygnięciu Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego, działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej. Szczegółowe regulacje w tym zakresie zawiera ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej. Postanowienie ust. 8 powyżej ma charakter informacyjny, co oznacza, że jeżeli przepisy prawa, regulaminy lub inne dokumenty dotyczące działania wymienionych wyżej podmiotów wymagają zgody obu stron na prowadzenie postępowania, zapisy niniejszego Regulaminu nie mogą być interpretowane jako wyrażenie takiej zgody.

## **§ 9 Odstąpienie od umowy**

1. Konsument oraz Przedsiębiorca Jednoosobowy ma prawo odstąpienia od zawartej Umowy w terminie zasadniczo 14 dni bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów (za wyjątkiem kosztów wskazanych w załączniku do Regulaminu). W takim przypadku umowę uważa się za niezawartą.
2. Szczegółowe warunki prawa odstąpienia określa pouczenie o odstąpieniu wraz z wzorcem formularza odstąpienia, stanowiące załącznik do Regulaminu.
3. Prawo odstąpienia nie przysługuje, jeżeli Dostawca wykonał w pełni usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta/Przedsiębiorcy Jednoosobowego, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości. W szczególności dotyczy do realizacji usługi Doładowania (szczegółowe zasady w tym zakresie określa § 6.

4. Jeżeli Konsument lub Przedsiębiorca Jednoosobowy wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu wyraźnego żądania rozpoczęcia świadczenia Usługi przed terminem odstąpienia, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia. Jeżeli cena lub wynagrodzenie są nadmierne, podstawą obliczenia tej kwoty jest wartość rynkowa spełnionego świadczenia.

## **§ 10 Dane osobowe**

1. Dostawca jest administratorem danych osobowych Użytkownika finansującego. Dostawca nie przetwarza, w ramach usługi opisanej niniejszym Regulaminem, danych osobowych Użytkownika dzwoniącego, z zastrzeżeniem § 8 tj. z zastrzeżeniem przypadku złożenia reklamacji.
2. Przetwarzanie danych osobowych przez Dostawcę odbywa się zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.Urz.UE.L Nr 119), zwanego dalej RODO.
3. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych przez Dostawcę, jak też o prawach osób, których dane są przetwarzane została zawarta w **SZCZEGÓŁOWEJ INFORMACJI O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH przekazanej do Zakładu**, jak również przedstawiona na [Stronie](#) Internetowej.

## **§ 11. Postanowienia końcowe**

1. Niniejszy Regulamin stanowi dla Usługi Doładowania oraz Aktywacji regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i został stworzony, wprowadzony i jest stosowany przez Dostawcę.
2. Użytkownika obowiązuje zakaz dostarczania Dostawcy treści (danych) o charakterze bezprawnym. Wszelkie uwagi dotyczące funkcjonowania Sklepu można zgłaszać do Dostawcy na adres email: kontakt@dialtech.pl.
3. Użytkownicy mogą porozumiewać się z Dostawcą za pośrednictwem Biura Obsługi Abonenta (dane w § 7) lub pisemnie na adres podany w §1 Regulaminu. Dostawca w celach związanych ze świadczoną Usługą będzie porozumiewał się z Użytkownikami za pośrednictwem danych kontaktowych przekazanych przez nich w tym celu Dostawcy.
4. Dla prawidłowości działania Usługi w zakresie dokonania Aktywacji i Doładowania wymagane są następujące, minimalne parametry i konfiguracje sprzętowe: urządzenie typu smartfon, komputer lub tablet, wyposażony w przeglądarkę internetową w jej najaktualniejszej wersji oraz dostęp do sieci Internet.
5. Dostawca nie wprowadza do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik żadnego oprogramowania ani danych niebędących składnikiem treści Usługi.

6. Ewentualne, szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usługi (nieznane z momencie sporządzania niniejszego Regulaminu) będą podawane Użytkownikom do publicznej wiadomości za pośrednictwem Strony Internetowej.
7. Dostawca dokłada wszelkich starań, ażeby zapewnić Użytkownikom wysoki poziom bezpieczeństwa podczas korzystania z Usług. Dane podawane przez Użytkowników podczas korzystania z Usług Aktywacji i Doładowania zabezpieczone będą kryptograficznie protokołem SSL. Wszelkie zdarzenia mające lub mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, Użytkownik powinien zgłaszać Dostawcy za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w § 1.
8. Stosowane przez Dostawcę środki zabezpieczenia danych mają na celu zapewnienie możliwie najwyższego poziomu ich bezpieczeństwa. Jednakże ze względów technicznych środki te ze swej istoty nigdy nie zagwarantują w pełni tajemnicy przechowywanych danych. Dostawca zaleca korzystanie przez Użytkownika z odpowiedniego oprogramowania antywirusowego.
9. Dostawca zastrzega sobie prawo do zmiany oferty Doładowań lub dodatkowych świadczeń nieodpłatnych, co nie będzie miało żadnego wpływu na wcześniej złożone lub zrealizowane zamówienia ani na już zawarte umowy.
10. Każdy Użytkownik ma prawo pobrać treść Regulaminu w formie do wydruku, ze Strony Internetowej i zapisać go na własnym nośniku. Regulamin jest ponadto przekazywany do wiadomości Użytkowników dzwoniących za pośrednictwem administracji Zakładu.
11. Niniejsza wersja Regulaminu obowiązuje **od 16.10.2025** i z tym dniem zastępuje dotychczasowy: Regulamin świadczenia usługi Karta Zdrapka Dialtech Sp. z o. o., Regulamin DBK. Wszelkie prawa nabyte przez Użytkowników na podstawie wcześniejszych wersji Regulaminu oraz na podstawie regulaminów, które zastępuje – pozostają bez zmian, a umowy zawarte na ich podstawie realizowane są na zasadach dotychczasowych (przy czym postanowienia niniejszej wersji Regulaminu wynikające bezwzględnie i bezpośrednio ze zmiany przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub przewidujące postanowienia korzystniejsze dla Użytkownika niż wersja poprzednia, czy poprzednio obowiązujące regulaminy - mają zastosowanie).
12. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa. W przypadku jakiegokolwiek sprzeczności niniejszego Regulaminu z przepisami prawa, zastosowanie mają przepisy prawa. Wszelkie postanowienia niniejszego Regulaminu powinny być interpretowane w sposób zapewniający ich zgodność z przepisami prawa, a zwłaszcza w sposób nienaruszający praw Użytkownika jako Konsumenta lub Przedsiębiorcy Jednoosobowego.

Załączniki:

1. Informacja w zakresie prawa odstąpienia od umowy

**Załącznik nr 1. Informacja w zakresie prawa odstąpienia od umowy.  
Dotyczy Konsumentów i Przedsiębiorców Jednoosobowych.**

**Prawo odstąpienia od umowy**

Mają Państwo prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki - w terminie 30 dni. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni (a w przypadku umowy zawartej podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta albo wycieczki - po upływie 30 dni) od dnia: zawarcia Umowy.

Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować nas (Dialtech sp. z o. o., ul. Wilczak 16a/6, 61-623 Poznań, tel. 61 82 09 900, e-mail: kontakt@dialtech.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

### **Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od umowy.

### **Wzór formularza odstąpienia od umowy.**

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Dialtech sp. z o. o., ul. Wilczak 16a/6, 61-623 Poznań, tel. 61 82 09 900, e-mail: kontakt@dialtech.pl

Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi<sup>(\*)</sup>:

Data zawarcia umowy<sup>(\*)</sup>:

Imię i nazwisko Użytkownika(-ów):

Adres Użytkownika(-ów):

Podpis Użytkownika(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

Data:

(\*) Niepotrzebne skreślić.