

Regulamin Programu Ochrony Użytkowników końcowych

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Celem Regulaminu Programu Ochrony Użytkowników końcowych (zwany dalej Program) jest określenie zasad i warunków skorzystania z Programu Ochrony Użytkowników końcowych przez podmioty, które korzystając z usług oferowanych przez Serwis zarejestrowany pod domeną www.mybill.pl poniosły stratę w związku z nieuczciwym postępowaniem Kontrahenta bądź awarią systemu Kontrahenta. Niniejszy Program obejmuje również przypadki, gdy nie jest możliwe skorzystanie przez Użytkownika końcowego w pełni z usług oferowanych przez Serwis z uwagi na nieistnienie po jego stronie koniecznej wiedzy umożliwiających wykorzystanie w pełni z oferowanych dóbr.
2. Administratorem Serwisu jest MYBILL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Abrahama Romana 18, NIP 7831743457, REGON 364716200, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000623529.

§ 2 Definicje

Ilekcroć w Regulaminie jest mowa o:

Administratorze – należy przez to rozumieć MYBILL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Abrahama Romana 18, NIP 7831743457, REGON 364716200, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000623529.

Koncie – należy przez to rozumieć zarejestrowane konto na dane podane przy rejestracji oraz zbiór usług oferowanych przez Serwis wraz z indywidualnymi ustawieniami Użytkownika końcowego.

Kontrahencie - należy przez to rozumieć podmiot, który zawarł z MYBILL Umowę SMS Premium oraz zaakceptował postanowienia Regulamin Serwisu internetowego MYBILL .

Użytkownika końcowego - należy przez to rozumieć osobę fizyczną, prawną lub inną jednostkę organizacyjną, której przepisy szczególne przyznają osobowość prawną, która uzyskała dostęp do usług Serwisu lub której Kontrahent oferuje udzielenie dostępu do Serwisu. .

Operatorze - należy przez to rozumieć podmiot gospodarczy świadczący usługi telekomunikacyjne na obszarze kraju na podstawie koncesji.

Regulamin – należy przez to rozumieć niniejszy dokument.

Serwis - należy przez to rozumieć usługę świadczoną w ramach domeny www.mybill.pl

Transakcji - należy przez to rozumieć czynności podejmowane w ramach Serwisu z wykorzystaniem Numeru Premium oraz Kodu Prefix na potrzeby udzielenia przez Kontrahenta Użytkownikowi końcowemu dostępu do usług Serwisu lub na potrzeby skorzystania przez Użytkownika końcowego z usług Serwisu.

Umowie SMS Premium - należy przez to rozumieć umowę o współpracy przy promowaniu przez Kontrahenta usługi korzystania z Serwisu przy wykorzystaniu przez Użytkowników końcowych Numeru Premium, zawartą pomiędzy MYBILL i Kontrahentem na podstawie Regulaminu SMS Premium Rate oraz innych postanowień, w szczególności Regulaminu świadczenia usług na podstawie Umowy SMS Premium.

Usłudze Premium - należy przez to rozumieć usługę telekomunikacyjną o podwyższonej opłacie w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne, polegającą na wysłaniu lub odbiorze danych za pośrednictwem telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, w szczególności z wykorzystaniem SMS, MMS, WAP Premium oraz Wap opt-in.

§ 3 Warunki skorzystania z Programu Ochrony Użytkowników końcowych

1. Użytkownik końcowy w celu skorzystania z Programu zobowiązany jest spełnić łącznie następujące warunki:
 - a) dokonanie transakcji za pośrednictwem MYBILL;
 - b) złożenie zgłoszenia reklamacyjnego za pośrednictwem formularza internetowego dostępnego na stronie internetowej <http://mybill.pl/reklamacja>, bądź też listownie na adres siedziby Administratora;
 - c) prawidłowe uzupełnienie wszystkich wymaganych danych w formularzu reklamacyjnym, tj.
 - i. imię i nazwisko,
 - ii. adres poczty elektronicznej,
 - iii. numer telefonu za pośrednictwem, którego dokonana została transakcja,
 - iv. przebieg transakcji,
 - v. dokładny opis stanu faktycznego,
 - vi. uzasadnienie wystąpienia z wnioskiem o skorzystanie z Programu.
2. Warunkiem skorzystania z Programu jest podanie przez Użytkownika końcowego danych zgodnych ze faktycznym na dzień złożenia zgłoszenia reklamacyjnego.
3. Skorzystanie z Programu oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
4. Warunkiem skorzystania z Programu jest wyrażenie przez Użytkownika końcowego zgody na przetwarzanie danych osobowych. Sposób i zakres przetwarzania danych osobowych określony został w Polityce Prywatności.

§ 4 Zasady funkcjonowania Programu Ochrony Użytkownika końcowego

1. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań, w celu należytego wykonania zobowiązania wynikającego z przystąpienia do Programu.
2. Prawidłowo wypełnione zgłoszenie reklamacyjne przekazywane jest Kontrahentowi przez Administratora w terminie do 2 dni od dnia jego zarejestrowania. Administrator wyznacza jednocześnie Kontrahentowi termin na jego rozpatrzenie nie dłuższy niż 48 godzin.
3. Zgłoszenie reklamacyjne rozpatrzone zostanie w terminie 14 dni od dnia przekazania go Kontrahentowi.
4. W przypadku uznania przez Administratora za zasadne zgłoszenie reklamacyjne, zobowiązuje się on do rekompensaty pieniężnej, ale tylko pod warunkiem nierozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego przez Kontrahenta w określonym powyżej terminie.
5. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, Administrator zobowiązuje się do zwrotu środków pieniężnych niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia zakończenia procesu reklamacyjnego.
6. Użytkownikowi końcowemu przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu do Administratora od negatywnie rozpatrzonej decyzji przez Kontrahenta.
7. Sprzeciw wnosi się w terminie 14 dni od dnia otrzymania decyzji Kontrahenta.
8. Nieuwzględnienie przez Administratora sprzeciwu Użytkownika końcowego nie wyłącza prawa Użytkownika końcowego do skorzystania z obowiązujących przepisów.

§ 5 Wykluczenie z Programu Ochrony Konkurencji

1. W przypadku podejrzenia naruszenia prawa lub naruszenia niniejszego Regulaminu przez Użytkownika końcowego Administrator zastrzega sobie prawo do wykluczenia Użytkownika końcowego odpowiedzialnego za naruszenie, bez podawania przyczyny z możliwości uczestnictwa w Programie.
2. W szczególności Administrator zastrzega sobie prawo do wykluczenia Użytkownika końcowego z możliwości uczestnictwa w Programie, w sytuacji:
 - a) podania przez Użytkownika końcowego niezgodnych z prawdą danych w procesie składania zgłoszenia reklamacyjnego,
 - b) podania przez Użytkownika końcowego danych uniemożliwiających identyfikację transakcji,
 - c) nieuzupełnienie przez Użytkownika końcowego danych koniecznym do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego, po upływie terminu wskazanym w wezwaniu Administratora,
 - d) zaspokojenia roszczeń Użytkownika końcowego wynikających ze złożonego zgłoszenia reklamacyjnego.

§ 6 Zaspokojenie roszczenia

1. W przypadku zakończenia zgłoszenia reklamacyjnego w sposób odbiegający od pierwotnej transakcji Użytkownika końcowego, Administrator zobowiązuje się do zaspokojenia roszczenia Użytkownika końcowego poprzez zapłatę kwoty w wysokości nie wyższej niż wysokość przeprowadzonej transakcji. W takim przypadku Administrator zobowiązuje się zaspokoić roszczenie w terminie do 14 dni od dnia otrzymania informacji od Użytkownika końcowego co do formy przekazania środków pieniężnych.
2. Użytkownik końcowy zobowiązany jest do każdorazowego niezwłocznego poinformowania Administratora o zaspokojeniu jego roszczeń przez Kontrahenta.
3. W sytuacji, gdy Kontrahent zaspokoił roszczenie Użytkownika końcowego po pozytywnym zakończeniu postępowania reklamacyjnego przez Administratora skutkującym zapłatą przez niego roszczenia, Użytkownik końcowy zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Administratora o powyższym w celu ustalenia formy zwrotu bezpodstawnie uzyskanych środków pieniężnych.
4. Administrator zastrzega sobie prawo zobowiązania Kontrahenta do określonego działania w sytuacji, gdy Transakcja Użytkownika końcowego związana była z ograniczoną czasowo usługą Kontrahenta, w postaci nieodpłatnego wydłużenia okresu umożliwiającego skorzystanie z usługi Kontrahenta, jeżeli do niemożności dokonania Transakcji przez Użytkownika końcowego spowodowana była z przyczyn leżących po stronie Kontrahenta, w wymiarze nie dłuższym niż 7 dni.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany do niniejszego Regulaminu zostaną podane do wiadomości wszystkich podmiotów korzystających z serwisu MYBILL poprzez ogłoszenie w Serwisie. Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane według postanowień Regulaminu obowiązującego w dniu złożenia zgłoszenia reklamacyjnego.
2. W sprawach nieuregulowanych przez niniejszy Regulamin zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Ogólnego MYBILL oraz przepisów kodeksu cywilnego.
3. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów powstałych na tle wykonywania niniejszego Regulaminu jest sąd według właściwości ogólnej.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.03.2017