

# **Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Inteligo Financial Services S.A. w zakresie doładowań telefonów komórkowych na rzecz Klientów korzystających z usługi iPKO**

## **§ 1. Postanowienia wstępne**

Niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez Inteligo Financial Services S.A. w zakresie doładowań telefonów komórkowych na rzecz Klientów korzystających z usługi iPKO, zwany dalej „Regulaminem”, stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczenie usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204) przez Inteligo Financial Services S.A., zwana dalej „Inteligo”.

## **§ 2. Informacje podstawowe o usługodawcy**

Podmiotem świadczącym usługi określone w Regulaminie jest Inteligo Financial Services S.A. z siedzibą w Warszawie przy Al. Armii Ludowej 26, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy XII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000012622, o kapitale zakładowym 99.528.069,00 zł, opłaconym w całości, NIP 525-21-53-450.

## **§ 3. Rodzaj usługi świadczonej drogą elektroniczną, warunki oraz zasady świadczenia**

1. Inteligo świadczy usługi w zakresie doładowań zasobu impulsów telefonicznych w systemie pre-paid przy wykorzystaniu usługi bankowości elektronicznej iPKO („Usługi”).
2. Usługi świadczone są przez Inteligo wyłącznie użytkownikom usług bankowości elektronicznej iPKO („Klientom”), którzy:
  - a. posiadają dostęp do urządzeń technicznych umożliwiających korzystanie z serwisu internetowego [www.ipko.pl](http://www.ipko.pl) („Serwis”)
  - b. posiadają na rachunku, dostępnym przez usługę bankowości elektronicznej iPKO, środki pieniężne w wysokości wystarczającej do zapłaty za doładowanie.
3. Doładowanie telefonu w ramach Usług następuje po:
  - a. podaniu numeru telefonu, który ma być doładowany,
  - b. określeniu rachunku w ramach usługi bankowości elektronicznej iPKO, który zostanie obciążony kwotą doładowania,
  - c. określeniu przez Klienta wysokości doładowania (wysokość kwoty doładowania musi być zgodna z wymogami określonymi przez Operatora sieci telefonii komórkowej, w której funkcjonuje doładowany telefon),
  - d. potwierdzeniu zawarcia umowy o doładowanie telefonu poprzez wprowadzenie kodu autoryzującego obciążenie rachunku bankowego Klienta związane z doładowaniem telefonu lub złożeniu dyspozycji wykonania doładowania uprzednio zdefiniowanego.
4. Doładowanie telefonu w ramach Usług następuje niezwłocznie po zawarciu umowy o doładowanie telefonu. Umowa o doładowanie telefonu zawierana jest w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu Serwisu.
5. Dokonując doładowania telefonu w sposób określony w ust. 3 Klient zawiera umowę o doładowanie podanego przez niego numeru telefonu i jednocześnie składa

Bankowi dyspozycję obciążenia rachunku Klienta kwotą doładowania i przelania tej kwoty na rachunek bankowy Inteligo.

6. Klientowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy na doładowanie telefonu z uwagi na fakt, iż świadczenie w postaci doładowania telefonu nie może zostać zwrócone.
7. Korespondencję elektroniczną dotyczącą Usług skierowaną do Inteligo można wysłać na adres poczty elektronicznej e-mail: [doladowaniaprepaid@inteligo.pl](mailto:doladowaniaprepaid@inteligo.pl). Korespondencję pisemną dotyczącą Usług należy kierować na adres: Inteligo Financial Services S.A., Al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa.

#### **§ 4. Zasady wystawiania i przesyłania faktur za doładowania**

1. Klient może zgłosić poprzez Serwis żądanie wystawienia faktury VAT za wykonaną na jego rzecz Usługę. Warunkiem wystawienia faktury VAT jest podanie przez Klienta wszystkich danych wymaganych do wystawienia faktury VAT przez stosowne uregulowania prawne.
2. Klient, który zaakceptował wystawienie faktury w formie elektronicznej, uzyskuje dostęp do faktury w Serwisie oraz możliwość utrwalenia dokumentu w używanym przez siebie systemie teleinformatycznym.
3. Klient może żądać wystawienia faktury w postaci papierowej przysyłając na adres określony w § 3 ust.7 dane niezbędne do wystawienia faktury VAT wraz z adresem do wysłania tegoż dokumentu. W przypadku żądania przez Klienta przesłania faktury VAT w postaci papierowej, Klient zobowiązany jest do uprzedniego pokrycia kosztów wysyłki dokumentu.
4. Klient, który przesłał żądanie wystawienia faktury VAT w postaci papierowej, lecz nie wskazał adresu do przesłania dokumentu bądź nie pokrył kosztów wysyłki faktury, może odebrać dokument w siedzibie Inteligo w godzinach pracy biura.

#### **§ 5. Tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Reklamacje związane z obciążeniem rachunku nieprawidłową kwotą doładowania należy zgłaszać kontaktując się z konsultantem serwisu telefonicznego pod numerem 0 801 307 307 lub 81 535 60 60.
2. Reklamacje, o których mowa w ust. 1 rozpatrywane są zgodnie z Regulaminem rachunku oszczędnościowo – rozliczeniowego, usług bankowości elektronicznej oraz karty debetowej w Powszechnej Kasie Oszczędności Banku Polskim S.A.
3. Reklamacje dotyczące uzupełnienia konta pre-paid zleconą wartością doładowania należy zgłaszać do Operatorów sieci telefonii komórkowej, w której funkcjonuje doładowany telefon:

**Tak Tak w sieci T-mobile:** Biuro Obsługi Użytkownika tel.: \*9602 z telefonu w systemie T-mobile Tak Tak lub 602 960 200 z innych telefonów, e-mail: [boa@era.pl](mailto:boa@era.pl), adres: Polska Telefonía Cyfrowa Sp. z o.o, Dział Reklamacji, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.

**Heyah: w sieci T-mobile:** Dział Obsługi Klienta Heyah tel.: \*2222 z telefonu w systemie Heyah lub 888 00 22 22 z innych telefonów, e-mail: [kontakt@heyah.pl](mailto:kontakt@heyah.pl), adres: Reklamacje Heyah, Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa.

**Simplus, MixPlus oraz 36i6:** Dział Obsługi Klienta tel.: 2601 z telefonu w sieci Plus lub 601 102 601 z innych telefonów, e-mail: [BOK@plusgsm.pl](mailto:BOK@plusgsm.pl).

**Sami Swoi:** Dział Obsługi Klienta Sami Swoi tel.: 8877 z telefonu Sami Swoi lub 887 018 877 z innych telefonów, e-mail: [master@samiswoi.pl](mailto:master@samiswoi.pl).

**Orange/POP:** Biuro Obsługi Klienta tel.: \*100 z telefonu POP lub 510 100 100 z innych telefonów, e-mail: [bok@centertel.pl](mailto:bok@centertel.pl).

**Play:** Centrum Obsługi Klienta, tel.: \*500 dostępny tylko z sieci Play lub 790 500 500 z innych telefonów, e-mail: [ok@pomocplay.pl](mailto:ok@pomocplay.pl).

Opłaty za połączenia realizowane są zgodnie ze stawkami Operatora realizującego połączenie.

4. Reklamacje, o których mowa w ust. 3 rozpatrywane są zgodnie z regulaminami świadczenia usług telekomunikacyjnych wydanymi przez poszczególnych Operatorów.
5. Reklamacje dotyczące Usług w zakresie świadczonym przez Inteligo należy zgłaszać z wykorzystaniem adresów do korespondencji wskazanych w § 3 ust.7.
6. Składając reklamację Klient zobowiązany jest podać kod doładowania, dostępny w opisie transakcji w historii rachunku, który został obciążony kwotą doładowania.
7. Podstawy do reklamacji nie mogą stanowić:
  - a. omyłkowe wskazanie przez Klienta numeru telefonu lub rachunku,
  - b. błędy w funkcjonowaniu przeglądarki internetowej lub łącz telekomunikacyjnych, zaistniałe z przyczyn leżących po stronie Klienta

## **§ 6. Postanowienia końcowe**

1. Klient ponosi koszty wynikające z korzystania ze środków porozumiewania się na odległość konieczne do skorzystania z Usług w wysokości określonej przez operatora świadczącego Klientowi usługi umożliwiające porozumienie się na odległość.
2. Inteligo w każdym czasie może zmienić warunki oferowania Usług, czasowo zawiesić albo zakończyć ich świadczenie bez uprzedniego powiadomienia.
3. Inteligo nie odpowiada za jakość usług teleinformatycznych oferowanych przez Operatorów telefonów doładowywanych w ramach Usług.
4. Inteligo nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy o doładowanie telefonu, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań spowodowane zostało okolicznościami, na które Inteligo nie miało wpływu mimo zachowania należytej staranności (siła wyższa). W przypadku wystąpienia siły wyższej wykonanie Usług zostanie zawieszona na okres działania siły wyższej.
5. Zabrania się Klientowi podejmowania działań ukierunkowanych na zmianę treści Serwisu bądź innych modyfikacji mogących zakłócić jego pracę, a także zamieszczania w Serwisie treści o charakterze bezprawnym.
6. Językiem stosowanym w relacjach Inteligo z Klientem jest język polski.
7. Prawem właściwym do rozstrzygania sporów zaistniałych w związku ze świadczeniem Usług przez Inteligo jest prawo polskie.
8. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronach Serwisu iPKO w formie umożliwiającej utrwalenie go w systemie teleinformatycznym Klienta.