

Warszawa, 03.04.2020 r.

Regulamin Usługi telekomunikacyjnej „Doładowanie z IZZI na DoGadania”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa warunki świadczenia Usługi telekomunikacyjnej „Doładowanie z IZZI na DoGadania” (dalej: Usługa), która jest świadczona przez Ahmes Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Dzielnej 6/34, 00-162 Warszawa, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy XIII Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000388600, NIP 5833132633, REGON 221245265 (dalej: Ahmes) na rzecz Abonentów.
2. Usługa stanowi usługę telekomunikacyjną w rozumieniu ustawy dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.).
3. Abonentem jest osoba posiadająca konto w sieci IZZI na kartę lub kartę DoGadania.
4. Usługa obowiązuje od dnia 03.04.2020 r. do dnia odwołania przez Ahmes, o czym Ahmes poinformuje na swoich stronach internetowych www.izzinakarte.pl oraz www.dogadania.pl z minimum 30- dniowym wyprzedzeniem.
5. O ewentualnych zmianach w zakresie Usługi, w tym w szczególności o zaprzestaniu jej świadczenia, Ahmes poinformuje za pomocą komunikatu zamieszczonego na stronie www.dogadania.pl i na stronie www.izzinakarte.pl .

§ 2. Opis Usługi

1. Usługa obejmuje Abonentów, którzy posiadają kartę w sieci komórkowej IZZI na kartę i zlecą przelew środków z konta IZZI na konto karty DoGadania na kwotę minimum 1 zł.
2. W ramach Usługi każdy Abonent, który posiada konto w sieci IZZI na kartę może zasilić konto dowolnej karty telefonicznej DoGadania.
3. Usługa uruchamiana jest z chwilą zlecenia przez Abonenta przelewu środków z konta IZZI na konto karty DoGadania.
 - a. aby zasilić konto karty DoGadania za pomocą IZZI na kartę należy wykonać połączenie z telefonu z numeru w sieci IZZI na kartę na numer Biura Obsługi Klienta tj.: 799 555 223 lub *223 oraz podać kwotę przelewu, na którą ma zostać zasilone konto karty DoGadania i numer seryjny karty DoGadania, której konto ma zostać zasilone.
 - b. aby zasilić konto wskazaną kwotą należy w momencie połączenia z Biurem Obsługi Klienta posiadać na koncie IZZI kwotę równą zlecenemu przelewowi. W przypadku braku odpowiedniej kwoty środki nie zostaną pobrane a usługa nie zostanie wykonana.
 - c. Doładowania można dokonywać dowolną ilość razy, w ramach środków posiadanych na koncie IZZI na kartę.
 - d. Podane numery Biura Obsługi Klienta: 799 555 223 i *223 są bezpłatne tylko dla połączeń wykonywanych z numeru IZZI.
4. Abonent w sieci IZZI na kartę może dokonać zlecenia przelewu środków zgromadzonych na koncie IZZI na kartę na konto karty DoGadania poprzez kontakt telefoniczny z Biurem Obsługi Klienta i wydanie dyspozycji:
 - a. w systemie automatycznych przelewów IZZI na kartę, który jest czynny całodobowo również w soboty, niedziele i święta. Dostępne kwoty przelewu środków z IZZI na kartę DoGadania to: dowolne kwoty w pełnych złotych od 1zł do maksymalnie 50zł (bez groszy),
 - b. bezpośrednio u Konsultanta Biura Obsługi Klienta od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00 dostępne kwoty przelewu środków z IZZI na kartę DoGadania to: 5zł, 10zł 25zł, 50zł (nie są dopuszczalne inne kwoty przelewu).
5. Środki w kwocie wskazanej przez Abonenta IZZI na kartę zgodnie z ust. 3 i 4 powyżej zostaną pobrane z konta karty w sieci IZZI na kartę, z której wykonane jest zlecenie przelewu i zasilą konto wskazanej przez Abonenta karty DoGadania maksymalnie w ciągu 48 godzin roboczych od dnia przyjęcia dyspozycji zlecenia przelewu.
6. Ahmes nie pobiera prowizji za dokonanie przelewu, o którym mowa w ust. 1-5.
7. Ahmes zastrzega sobie możliwość dokonania zmian wysokości dostępnych kwot przelewu (ust.4 a i b), w tym w szczególności likwidacji wybranych kwot przelewu, lub też pobierania prowizji tytułem przyjmowanych dyspozycji o czym poinformuje na stronach www.izzinakarte.pl oraz www.dogadania.pl.

§ 3. Procedura reklamacyjna

1. Abonent może składać reklamacje dotyczące zawartej umowy elektronicznie na adres: reklamacje@ahmes.pl lub pisemnie na adres Ahmes wskazany w § 4 ust. 2.
2. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail Abonenta, datę zawarcia umowy czyli zakupu doładowania stanowiącej podstawę reklamacji, przedmiot reklamacji - w tym określenie numeru karty IZZI lub/i karty DoGadania, której reklamacja dotyczy, wskazanie żądania Abonenta, wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację oraz podpis.
3. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Ahmes zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
4. Ahmes rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.
5. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na piśmie na adres Abonenta lub elektronicznie na adres poczty e-mail Abonenta, z którego zostało dokonane zgłoszenie, w zależności od tego w jaki sposób zostało dokonane zgłoszenie reklamacyjne.
6. Abonent ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń zgodnie z zasadami określonymi na stronie uokik.gov.pl w zakładce „Rozstrzygnięcie sporów konsumenckich”.

§ 4. Postanowienia końcowe

1. Administratorem danych osobowych Abonentów jest Ahmes sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Dzielnej 6/34, 00-162 Warszawa. Dane będą przetwarzane w celu realizacji niniejszej Usługi. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych oraz prawo ich poprawiania. Przekazanie danych osobowych jest dobrowolne jednakże konieczne w celu skorzystania z Usługi.
2. Z Ahmes można kontaktować się pod adresem ul. Dzielna 6/34, 00-162 Warszawa, jak również pod numerami telefonu Biura Obsługi Klienta 22 113 11 11, 799 555 223 lub *223 dostępnym od poniedziałku do piątku między 8:00 a 16:00 oraz pod adresem poczty elektronicznej bok@izzinakarte.pl lub bok@dogadania.pl.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem odpowiednie zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Ahmes dotyczącego świadczenia usługi IZZI na kartę oraz usługi DoGadania, oraz odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
4. Regulamin jest dostępny na stronach internetowych www.izzinakarte.pl oraz www.dogadania.pl oraz w siedzibie Ahmes.
5. Regulamin obowiązuje od dnia 03.04.2020 r. do odwołania.