

## REGULAMIN usługi ePASO

### §1 Definicja i interpretacje

**Użytkownik** - osoba fizyczna lub prawna posiadająca konto na platformie ePASO.

**LoVo Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka Komandytowa** z siedzibą w Warszawie (00-613), ul. Tytusa Chałubińskiego 8, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawa, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000830909, posiadającą NIP: 5213553688

1. **Definicje** - poniższe terminy użyte w niniejszej umowie mają następujące znaczenie:
  - a. **ePASO** – Elektroniczna Platforma Analiz Serwisów Ogłoszeniowych oparta na platformie Hiperus
  - b. **Hiperus** – system do rozliczania, fakturowania, zarządzania, przekierowywania usług ePASO oraz komunikowania z klientem do którego przypisane jest wirtualna numeracja ePASO.
  - c. **Usługa ePASO** – usługa świadczona przez Dostawcę polegająca na analizie skuteczności np. serwisów ogłoszeniowych, kanałów komunikacji marketingowej, reklamy używanych przez Odbiorcę poprzez pomiar ilościowy kontaktów realizowanych za pośrednictwem Wirtualnej numeracji do Docelowego numeru telefonicznego i dostarczanie Odbiorcy raportów obejmujących wyniki tej analizy. Usługa ePASO jest świadczona z wykorzystaniem Wirtualnej numeracji należącej do partnerów Dostawcy za pomocą których przeprowadzana jest analiza o której mowa powyżej i z których następuje przekierowanie połączeń przez partnera Dostawcy do Docelowego numeru telefonicznego Odbiorcy.
  - d. **Wirtualny numer** – należący do partnera Dostawcy numer telefoniczny przypisany do platformy ePASO za pomocą którego badana jest skuteczność określonego kanału komunikacji Odbiorcy np. reklamy, czy serwisu ogłoszeniowego.
  - e. **Docelowy numer telefoniczny** – należący do Odbiorcy stacjonarny lub komórkowy numer telefoniczny z wyłączeniem numerów przeznaczonych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie, przyznany Odbiorcy przez dostawcę usług telekomunikacyjnych świadczącego na rzecz Odbiorcy usługę przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej.
  - f. **Planowanie numeracji** – Wydzielenie dla Odbiorcy w platformie ePASO niezbędnej ilości Wirtualnych numerów służących do wykonania Usługi ePASO.
  - g. **Zarządzanie numeracją** ( siatka przekierowań ) – Przypisanie w platformie ePASO Wirtualnej numeracji do numeracji docelowej.
  - h. **Przekierowywanie** połączenia do Odbiorcy - Przeniesienie połączenia realizowanego na Wirtualny numer służący do badania danego kanału komunikacji z wykorzystaniem platformy ePASO na Docelowy numer telefoniczny.
  - i. **Raporty z platformy ePASO** – tabelaryczne i graficzne zestawienia danych z platformy ePASO a dotyczące wirtualnej numeracji.
  - j. **Nagrywanie rozmów** – nagrywanie na serwerach platformy ePASO rozmów telefonicznych realizowanych tylko i wyłącznie z Wirtualnych numerów Dostawcy na Docelowe numery telefoniczne Odbiorcy.
  - k. **Raporty połączeń** – zestawienie ilości, czasu trwania połączeń i kosztów połączeń przekierowanych na numery komórkowe.
  - l. **Raporty aktywności pracowników** – tabelaryczne zestawienie ilości i czasu trwania połączeń, ilości nieodebranych połączeń a realizowanych z Wirtualnej numeracji na Docelową numerację telefoniczną przypisaną do pracowników Odbiorcy.
  - m. **Skuteczność w rozumieniu usługi ePASO** – ilość kontaktów generowanych przez klientów do Odbiorcy z wykorzystaniem danego Wirtualnego numeru.

- n. **Panel Klienta na stronie Lovo.pl** – miejsce do logowania i administrowania usługami na platformie ePASO.
- o. **Protokół odbioru** – dokument stanowiący wykaz Wirtualnej numeracji przypisanej do danego kanału komunikacji oraz zawierający datę uruchomienia usługi, obowiązywania niniejszej umowy i rozpoczynający zobowiązania Odbiorcy na rzecz Dostawcy płatności za usługi ePASO .
- p. **Cennik** – dokument stanowiący tabelaryczne zestawienie cen za usługi platformy ePASO.
- q. **Fraud** – wszelkie działania mogące skutkować wykorzystaniem Usługi ePaso do celów niezgodnych z niniejszą Umową, w szczególności wykorzystaniu luk w platformie Hiperus ePASO w celu wzbogacenia się, przekierowania rozmów bez wiedzy Dostawcy na numery usług o podwyższonej opłacie, czy generowania sztucznego ruchu do Docelowego numeru telefonicznego.

## §2 Charakterystyka Usługi

1. LoVo SA jako Dostawca świadczy usługi w technologii VoIP.
2. Dostawca zapewnia dostęp do numeracji PSTN ze wszystkich stref numeracyjnych w Polsce. Dostępność do numeracji infolinii 0801 jest możliwa po podpisaniu aneksu do umowy podstawowej.
3. Ze względu na charakterystykę usługi polegającą na przekierowywaniu połączeń ze ściśle określonego numeru wirtualnego ePASO na ściśle określony i wskazany w systemie numer docelowy Użytkownika usługa ePASO nie może być traktowana jako standardowa usługa telekomunikacyjna realizująca wszystkie zobowiązania wynikające z Prawa Telekomunikacyjnego.
4. ePASO jako usługa świadczona przez **LoVo Sp. z o.o. Sp. K.** nie jest publicznie dostępną usługą telefoniczną w myśl Prawa Telekomunikacyjnego ze względu na charakter usługi związany z przekierowywaniem połączeń z numeru wirtualnego na numer docelowy. Artykuły 66, 67, 70, 71, 71a, 71b, Prawa Telekomunikacyjnego te same ustawy oraz innych stosujących się do publicznie dostępnych usług telefonicznych nie mają zastosowania.
5. Fraud – Dostawca nie zezwala, na działania mogące skutkować wykorzystaniem Usługi ePaso do celów niezgodnych z niniejszą Umową, w szczególności wykorzystaniu luk w platformie Hiperus ePASO w celu wzbogacenia się, przekierowania rozmów bez wiedzy Dostawcy na numery usług o podwyższonej opłacie, czy generowania sztucznego ruchu do Docelowego numeru telefonicznego.
6. Połączenia Alarmowe - Dostawca nie zezwala na tworzenie w ramach ePASO usług po stronie Użytkownika bezpośrednio odpowiedzialnych za ludzkie życie, zdrowie lub mienie, albowiem numery ePASO nie są numerami alarmowi.

## §3 Konto

1. Użytkownik może posiadać więcej niż jedno konto w Systemie.
2. Użytkownik jest zobowiązany do podania prawdziwych danych wykorzystywanych do podpisania umowy oraz wykorzystywanych do rejestracji i utworzenia konta

3. Użytkownik jest zobowiązany do wskazania adresu email stanowiącego parametr wykorzystywany do procedury logowania do konta użytkownika.
4. Użytkownik na etapie podpisywania umowy z Dostawcą jest zobowiązany do wskazania hasła stanowiącego parametr wykorzystywany do procedury logowania do konta użytkownika.
5. Złamanie warunków umowy np. poprzez Fraud oraz ogólnych warunków korzystania z aplikacji ePASO daje prawo Dostawcy do zablokowania konta.
6. Zablokowane konto zostaje odblokowane, gdy złożone zostaną stosowne wyjaśnienia i uzyskają one akceptację Dostawcy .

#### **§4 Płatności**

1. Użytkownik za korzystanie z usługi ePASO będzie obciążany dwoma rodzajami opłat: miesięczną opłatą abonamentową w zależności od wybranego pakietu z ilością numerów wirtualnych oraz za połączenia telefoniczne realizowane poprzez przekierowania z numeru wirtualnego na numer docelowy.
2. Wartość opłat na fakturze wynikać będzie z cennikowych opłat abonamentowych wykazanych na umowie pomiędzy Dostawcą a Użytkownikiem oraz na podstawie bilingu za połączenia dostępnego dla użytkownika na jego koncie na platformie ePASO.
3. Użytkownik otrzymuje fakturę za pośrednictwem poczty lub drogą e-mailową.
4. Użytkownik otrzymuje fakturę za usługę ePASO po zakończeniu okresu rozliczeniowego opisanego jako czas od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca rozliczeniowego.
5. Aktualny Cennik dostępny jest jako załącznik do umowy głównej. Podawane w nim ceny prezentowane są jako ceny netto i brutto.
6. Opłaty za połączenia rozliczane są w systemie sekundowym. Ten sposób rozliczania nie dotyczy numerów infolinii 0 800 i 0801.
7. Cenniki za linie 0800 i 0801 stanowią oddzielny załącznik do umowy głównej.

#### **§5 System raportowy**

1. System raportowy dostępny na koncie Użytkownika prezentuje dane bilingowe za połączenia w zakładce Biling a dane ilościowe o ilości połączeń w zakładce Biling oraz Raporty.
2. System raportowy w postaci Bilingu stanowi podstawę do wystawienia faktury za połączenia.
3. System raportowy prezentuje czas połączeń w systemie naliczania sekundowego.

#### **§6 Jakość usługi ePASO**

1. Dostawca utrzymuje wszystkie dane wprowadzone do systemu ePASO na własnych serwerach i dba o bezpieczeństwo danych, tworzy kopie zapasowe.

2. Dostawca gwarantuje realizację usługi na poziomie 95% skuteczności połączeń. Jeżeli jakość usługi spadnie poniżej gwarantowanego poziomu Użytkownikowi przysługuje prawo do zwrotu proporcjonalnej części opłaty abonamentowej za nieskuteczność połączeń jeżeli nieskuteczność połączeń jest wynikiem usterek lub awarii po stronie Dostawcy.

3. Dostawca nie odpowiada za żadne straty faktyczne lub domniemane, jakie może ponieść Użytkownik w wyniku nieodpowiedniego zarządzania numeracją na koncie ePASO, nieodpowiedniego wykorzystywania usługi ePASO lub niedostępności Usługi wynikającej z błędów realizowanych połączeń, usterek lub awarii po stronie Dostawcy.

3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za politykę archiwizowania danych realizowanych przez Użytkownika. Dostawca dołożył wszelkich starań by dane użytkownika z kont epaso były możliwe do pobrania i zapisania w systemach archiwizacyjnych Użytkownika.

4. Dostawca ponosi odpowiedzialność za informacje dla Użytkowników o planowanych pracach aktualizacyjnych aplikacji, wdrażaniu nowych wersji, akcji serwisowych powodujących przerwanie pracy aplikacji ePASO. Informacje będą dostarczane do Użytkowników na minimum 24h przed planowanym działaniem. Opisane działanie nie dotyczy napraw usterek i awarii.

### **§7 Bezpieczeństwo i korzystanie z aplikacji ePASO.**

1. Użytkownik nie może wprowadzać do systemu ePASO numerów jako numery docelowe spoza numeracji Rzeczypospolitej Polskiej w ramach numeracji niegeograficznej oraz 49 polskich stref numeracyjnych w ramach numeracji geograficznej.

2. Użytkownik ePASO nie może wykorzystywać aplikacji w celach niezgodnych z polskim prawem z wyszczególnieniem czynów noszących znamiona oszustwa, złośliwego, ciągłego i powtarzającego nagabywania (tzw. stalking) oraz działań godzących w dobra osobiste osób trzecich.

3. Zabrania się czynności mogących zachwiać stabilnością i dostępnością Systemu np. typu Fraud.

4. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wpisywane do systemu ePASO numerów docelowych przez Użytkownika, danych osobowych pracowników, współpracowników, podwykonawców mając na względzie prawdziwość danych, prawo do dysponowania nimi, które pozostają w gestii Użytkownika.

5. Aplikacja ePASO posiada instrukcję obsługi w formacie PDF. Użytkownik otrzyma instrukcję obsługi drogą e-mailową po podpisaniu umowy.

### **§8 Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od 1 lutego 2015 do odwołania.

2. Dostawca zastrzega możliwość zmiany regulaminu.

3. O zmianie regulaminu Dostawca poinformuje na swojej stronie internetowej na miesiąc przed wprowadzeniem zmian w życie.

4. Podstawę do świadczenia przez Dostawcę usługi ePASO stanowi umowa z Użytkownikiem wraz z załącznikami.