

# Regulamin usługi RCS



# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI RCS

(zwany dalej: „Regulaminem”)

## §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia Usługi RCS przez Vercom S.A., ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, NIP: 7811765125, REGON: 300061423, KRS: 0000535618, Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Kapitał zakładowy: 444 475,70 PLN, wykonująca działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, prowadzonych przez Prezesa UKE, pod numerem 9919. Biuro główne i adres korespondencyjny: ul. Ogrodowskiego 27, 44-203 Rybnik (zwaną dalej: „Operatorem”).
2. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin szczególnie w stosunku do Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) oraz innych dokumentów znajdujących się na stronie internetowej. Postanowienia niniejszego Regulaminu mają pierwszeństwo nad postanowieniami Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) oraz innych dokumentów znajdujących się na stronie internetowej.
3. Pełna informacja dotycząca specyfikacji Usługi znajduje się w Specyfikacji Technicznej Usługi stanowiącej załącznik do niniejszego Regulaminu.

## §2 Definicje

1. Wyrażenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a. **Agent RCS (Bot/Chatbot)** - element automatyczny wysyłający wiadomości do Użytkowników Końcowych w imieniu Abonenta;
  - b. **Operator** - podmiot świadczący Usługę RCS;
  - c. **Partner Operatora** - Podmiot, który na mocy umowy z Operatorem uczestniczy w realizacji Usługi RCS;
  - d. **RCS (Rich Communication Service)** - nowoczesny standard komunikacji mobilnej umożliwiającym przesyłanie tekstu jak i bogatych treści multimedialnych. Technologia RCS umożliwia funkcje weryfikacji statusu wiadomości i jest realizowana poprzez Agenta RCS.
  - e. **Regulamin świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid)** - obowiązujący u Operatora regulamin dotyczących usług świadczonych w modelu rozliczeniowym post-paid, udostępniony publicznie na jego stronie internetowej;
  - f. **System** - infrastruktura teleinformatyczna Operatora służąca do świadczenia Usługi RCS, w tym w szczególności Serwis Operatora i Panel klienta;
  - g. **Usługa RCS** - usługa komunikacji RCS świadczona przez Operatora;
  - h. **Użytkownik Końcowy** - finalny odbiorca Wiadomości wysyłanych w imieniu Abonenta w ramach świadczonej Usługi RCS;
  - i. **Wiadomość** - komunikat wysyłany w ramach Usługi RCS.
2. Pojęcia pisane wielką literą, a nie zdefiniowane w ust. 1 mają znaczenia nadane im w Regulaminie świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid).

## §3 Zakres i warunki świadczenia Usługi RCS

1. Operator świadczy Usługę RCS wyłącznie na rzecz Abonentów. Z Usługi RCS nie mogą korzystać konsumenci oraz osoby fizyczne zawierające umowę o świadczenie Usługi RCS bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
2. Na Usługę RCS świadczoną przez Operatora składają się:
  - a. Dostęp do Systemu poprzez Panel klienta;
  - b. Możliwość tworzenia i zarządzania Agentami RCS;
  - c. Wysyłanie i odbieranie Wiadomości;
  - d. Raporty dostarczenia i odczytu Wiadomości;
  - e. Wsparcie techniczne.
3. Warunkiem korzystania z Usługi RCS jest:
  - a. Posiadanie aktywnego konta w Panelu klienta;
  - b. Akceptacja Regulaminu;
  - c. Spełnienie warunków technicznych określonych w Specyfikacji Technicznej;
  - d. Pozytywna weryfikacja przez Operatora;

e. Niewystępowanie zaległości płatniczych wobec Operatora.

4. Operator zastrzega sobie prawo do:

- a. Weryfikacji Abonenta przed aktywacją Usługi RCS oraz w trakcie jej świadczenia;
- b. Odmowy świadczenia Usługi RCS bez podania przyczyny;
- c. Żądania dodatkowych dokumentów potwierdzających dane Abonenta w ramach weryfikacji;
- d. Określenia limitów wysyłkowych dla poszczególnych rodzajów Wiadomości określonych w Specyfikacji Technicznej.

5. Świadczenie Usługi RCS rozpoczyna się z dniem aktywacji Usługi RCS konta w Systemie.

6. Operator w ramach świadczenia Usługi RCS współpracuje z Partnerami Operatora, którzy zapewniają zasoby niezbędne do świadczenia Usługi RCS, takie jak m.in. infrastrukturę, odpowiednie oprogramowanie.

7. Abonent może tworzyć Agentów RCS wypełniając w Systemie odpowiedni formularz rejestracji Agenta RCS,.

## §4 Oświadczenia Abonent

1. Abonent oświadcza, iż w ramach korzystania z Usługi RCS będzie przestrzegał poniższych procedur i regulacji wydawanych przez Partnerów Operatora:

- a. Warunki korzystania z usługi RCS Business Messaging oraz wszystkie warunki i procedury do których odnoszą się owe warunki korzystania z usługi RCS Business Messaging, w szczególności Zasady dopuszczalnego użytkownika, Aneks dotyczący przetwarzania danych (znajdujące się pod następującym adresem URL: <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/support/tos?hl=pl#previous> . Podany adres URL może w przyszłości być zmieniany w związku ze zmianami dokonywanymi przez Partnera Operatora, po dokonaniu takiej zmiany obowiązywać będzie on również Abonenta w nowej wersji.
- b. Warunku korzystania z usługi Mavenir RCS Business Messaging oraz wszystkie warunki i procedury do których odnoszą się owe warunki korzystania z usługi Mavenir RCS Business Messaging, w szczególności warunki korzystania (znajdujące się pod następującym adresem URL: <https://www.mavenir.com/terms-use/> ), zasady przetwarzania danych (znajdujące się pod następującym adresem URL: <https://www.mavenir.com/data-privacy-notice/> )
- c. Podane adresy URL mogą w przyszłości być zmieniane w związku ze zmianami dokonywanymi przez Partnera Operatora, po dokonaniu takiej zmiany obowiązywać będzie on również Abonenta w nowej wersji.

2. Abonent oświadcza, że wyraża zgodę na to, aby Operator udostępniał dane dotyczące rozliczeń Abonenta w zakresie korzystania z Usługi RCS do Partnerów Operatora oraz na to, aby Partnerzy Operatora mogli udostępnić je swoim partnerom biznesowym takim jak np. operatorzy telekomunikacyjni.

3. Abonent oświadcza, że jest przedsiębiorcą, oraz że zawierana z Operatorem umowa o świadczenie Usługi RCS jest bezpośrednio związana z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, oraz że z treści zawieranej umowy wynika, że ma ona dla niego charakter zawodowy. Abonent zobowiązuje się zwolnić z odpowiedzialności oraz zabezpieczyć Operatora, jego podmioty powiązane, członków organów, pracowników, współpracowników i przedstawicieli przed wszelkimi roszczeniami, odpowiedzialnością, stratami, szkodami, kosztami i wydatkami (w tym uzasadnionymi kosztami pomocy prawnej), które powstały lub mogą powstać w związku z nieprawdziwością złożonego oświadczenia o statusie przedsiębiorcy lub zawodowym charakterze umowy. Zobowiązanie to pozostaje w mocy również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy o świadczenie Usługi RCS lub innych Usług.

4. Abonent oświadcza, że upoważnia Operatora, aby ten w oparciu o dane i treści podane przez Abonenta złożył w imieniu i na rzecz Abonenta wobec wybranego Partnera Operatora wszystkie niezbędne oświadczenia woli, zgody oraz dyspozycje mające na celu umożliwienie Abonentowi korzystanie z Usługi RCS, w tym w szczególności dotyczące tworzenia i zarządzania Agentami RCS.

5. Abonent wyraża zgodę na to, aby Partnerzy Operatora w ramach świadczenia Usługi RCS mogli rozpowszechniać usługę lub produkt Abonenta oraz na to, aby Operator lub Partnerzy Operatora mogli formatować treści dostarczane przez Abonenta w taki sposób, aby zapewnić technicznie prawidłowe działanie Usługi RCS.

6. Abonent wyraża zgodę na to, aby Partnerzy Operatora mogli wykorzystywać treści dostarczane przez Abonenta do ulepszania swoich platform umożliwiających wysyłkę wiadomości RCS oraz usług powiązanych.

7. Abonent wyraża zgodę na to, aby Operator oraz Partnerzy Operatora mogli udostępniać dane i treści związane ze świadczeniem na rzecz Abonenta Usługi RCS odpowiednim organom państwowym w zakresie w jakim są oni zobowiązani prawem je udostępnić.

8. Abonent wyraża zgodę na to, aby Operator oraz Partnerzy Operatora zbierali dane i treści związane ze świadczeniem Usługi RCS na rzecz Abonenta na potrzeby weryfikacji tożsamości Abonenta oraz analizowania aktywności mogącej posiadać znamiona spamu.

9. Abonent zobowiązuje się do zachowania w poufności warunków działania funkcji Usługi RCS oznaczonych jako usługi w wersji Beta.

10. Abonent oświadcza i zapewnia, że ma on upoważnienie i wszelkie zgody do kontaktowania się z Użytkownikami Końcowymi w ramach Usługi RCS.

11. Abonent oświadcza, że ani on, ani jego beneficjenci rzeczywiście nie znajdują się na listach sankcyjnych prowadzonych przez:

- a. właściwe organy Rzeczypospolitej Polskiej,
- b. właściwe organy Unii Europejskiej,
- c. właściwe organy Stanów Zjednoczonych Ameryki,
- d. właściwe organy kraju, w którym znajduje się Użytkownik Końcowy.

12. Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Operatora w przypadku, gdyby w trakcie obowiązywania umowy o świadczenie Usługi RCS on sam lub jego beneficjenci rzeczywiście zostali umieszczeni na którejkolwiek z wyżej wymienionych list sankcyjnych. W takim przypadku Operator ma prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczenia Usługi RCS lub rozwiązania umowy o jej świadczenie lub o świadczenie wszystkich Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.

13. Abonent oświadcza, że prowadzi działalność zgodnie z przepisami antykorupcyjnymi, w tym w szczególności przepisami dotyczącymi zwalczania korupcji i płatnej protekcji ustanowionymi przez:

- a. właściwe organy Rzeczypospolitej Polskiej,
- b. właściwe organy Stanów Zjednoczonych Ameryki,
- c. właściwe organy kraju, którego przepisy znajdują zastosowanie do danego czynu ze względu na miejsce jego popełnienia lub obowiązujące umowy międzynarodowe.

14. Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Operatora w przypadku wszczęcia przeciwko niemu, członkom jego organów lub pracownikom uczestniczącym we współpracy z Operatorem postępowania karnego lub administracyjnego dotyczącego naruszenia przepisów antykorupcyjnych. W takim przypadku Operator ma prawo do natychmiastowego zawieszenia świadczenia Usługi RCS lub rozwiązania umowy o jej świadczenie lub o świadczenie wszystkich Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta ze skutkiem natychmiastowym. Abonent zobowiązuje się również zapewnić, że jego pracownicy, współpracownicy, podwykonawcy oraz wszelkie inne osoby działające w jego imieniu będą przestrzegać powyższych przepisów antykorupcyjnych w związku ze świadczeniem Usługi.

## §5 Prawa i obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązuje się do:

- a. Świadczenia Usługi RCS z należytą starannością;
- b. Zapewnienia możliwie wysokiej dostępności Systemu;
- c. Zapewnienia wsparcia technicznego;
- d. Zabezpieczenia danych Abonent zgodnie z obowiązującymi przepisami;
- e. Zachowania poufności informacji przekazywanych w ramach świadczenia Usługi RCS.

2. Operator oprócz uprawnień przewidzianych w Regulaminie świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid), jest uprawniony również do:

- a. Monitorowania sposobu korzystania z Usługi RCS;
- b. Wprowadzania zmian technicznych i funkcjonalnych w Systemie;
- c. Czasowego zawieszenia świadczenia Usługi RCS ;
- d. Odmowy wysłania Wiadomości naruszających postanowienia Regulaminu lub Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) ;
- e. Usunięcia treści naruszających przepisy prawa lub dobre obyczaje;
- f. Zablokowania dostępu do Usługi RCS w przypadku naruszenia Regulaminu lub Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid).

## §6 Prawa i obowiązki Abonenta

1. Abonent oprócz zobowiązań przewidzianych Regulaminie świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid), zobowiązuje się do:

- a. Przestrzegania postanowień Regulaminu;
- b. Terminowego regulowania należności;
- c. Nienaruszania praw osób trzecich;
- d. Nie wysyłania niezamówionych informacji handlowych;
- e. Pozyskania i przechowywania zgód na komunikację marketingową spełniających wymogi powszechnie obowiązującego prawa;
- f. Przestrzegania limitów wysyłkowych;
- g. Zabezpieczenia danych dostępowych do Panelu klienta;
- h. Niezwłocznego informowania o wszelkich nieprawidłowościach w działaniu Usługi RCS;

2. Abonent oprócz zobowiązań przewidzianych Regulaminie świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid), w szczególności

zobowiązuje się do niewykorzystywania Usługi RCS do:

- a. Generowania sztucznego ruchu;
- b. Działań mających na celu destabilizację systemów teleinformatycznych;
- c. Rozsyłania złośliwego oprogramowania;
- d. Wysyłania treści bezprawnych lub naruszających dobre obyczaje;
- e. Podszywania się pod inne podmioty;
- f. Działań naruszających prawa własności intelektualnej;
- g. Działań noszących znamiona czynów nieuczciwej konkurencji.

3. W sytuacji, gdy Abonent będzie korzystał z Usługi RCS na potrzeby świadczenia własnych usług swoim klientom, Abonent zobowiązuje się do zawarcia ze swoimi klientami umów zawierających co najmniej takie same zobowiązania i ograniczenia, jakie ciążą na Abonencie na podstawie Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) oraz Regulaminu, w szczególności w zakresie:

- a. zakazu wysyłania treści bezprawnych lub naruszających dobre obyczaje,
- b. przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych,
- c. przestrzegania przepisów o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przepisów prawa komunikacji elektronicznej,
- d. nie wysyłania niezamówionych informacji handlowych,
- e. przestrzegania limitów wysyłkowych,
- f. zabezpieczenia danych dostępowych,
- g. odpowiedzialności za treść i formę wysyłanych Wiadomości.

4. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania swoich klientów jak za własne działania i zaniechania. Na żądanie Operatora, Abonent zobowiązany jest przedstawić dokumentację potwierdzającą zawarcie takich umów w terminie 7 dni od otrzymania takiego żądania.

5. Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Operatora o nieprawidłowościach w działaniu Usługi RCS.

## §7 Odpowiedzialność Stron

1. Operator oprócz przypadków wskazanych w Regulaminie świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) lub Regulaminie nie ponosi również odpowiedzialności za:

- a. Treść Wiadomości wysyłanych przez Abonenta ;
- b. Skutki wynikające z wejścia osób trzecich w posiadanie danych dostępowych do Panelu Klienta Abonenta;
- c. Przerwy w świadczeniu Usługi RCS wynikające z: awarii systemów teleinformatycznych niezależnych od Operatora, działania siły wyższej, działań lub zaniechań podmiotów trzecich, planowanych prac technicznych;
- d. Niedostarczenie lub opóźnienie w dostarczeniu Wiadomości wynikające z: błędnych danych, odbiorcy, niedostępności odbiorcy, ograniczeń technicznych urządzeń odbiorców;
- e. Szkody pośrednie i utracone korzyści;
- f. Skutki wykorzystania Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem;
- g. Błędy w integracji z systemami zewnętrznymi Abonenta;
- h. Skutki wynikające z siły wyższej.

2. Odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do wysokości opłaty za Usługę RCS w miesiącu, w którym nastąpiło zdarzenie powodujące szkodę, chyba że Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) przewiduje ograniczenie szersze;

3. W przypadku gdy rozporządzenia, ustawy lub akty prawa miejscowego lub decyzje organów administracji publicznej lub orzeczenia sądów uniemożliwiają skierowanie określonej treści lub przekazanie komunikacji do określonej grupy osób, w szczególności w sytuacji zagrożenia porządku publicznego, działań wojennych i innych nadzwyczajnych okoliczności, Operator zastrzega sobie możliwość ograniczenia komunikacji RCS zgodnie z wymogami prawa.

4. Dla uniknięcia wątpliwości zaznacza się, że w najszerszym dozwolonym przez prawo zakresie wyłącza się odpowiedzialność Operatora za dostępność Usługi RCS oraz za jej wady. Zaznacza się także, iż Operator nie udziela żadnej gwarancji w zakresie dostarczania komunikatów biznesowych w ramach świadczonej Usługi. Z zastrzeżeniem, że Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) może przewidywać ograniczenie szersze i wówczas ono ma zastosowanie.

5. W ramach korzystania z Usługi RCS oraz w związku z nią zabronione jest, oprócz obostrzeń wynikających z Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid), w szczególności:

- a. ukrywanie działań związanych z reklamami lub transakcjami, które zgodnie z przepisami prawa powinny zostać ujawnione;
- b. podejmowanie prób zakłócania prawidłowego działania Usługi RCS, w tym wykorzystywanie Usługi RCS do generowania sztucznego ruchu;
- c. gromadzenie lub wykorzystywanie informacji osobistych i poufnych, takie jak krajowy numer identyfikacyjny lub numer PESEL, dane dotyczące płatności i finansów (np. numery kart kredytowych i kont bankowych), dane logowania, hasła lub odpowiedzi na pytania zabezpieczające;

- d. wykorzystywanie informacji o stanie online lub offline użytkownika z dowolnego powodu, z wyjątkiem bezpośredniego świadczenia usług użytkownikowi i w żaden sposób, który może go zaskoczyć lub zaniepokoić (w tym wysyłanie promocji lub reklamy na podstawie powrotu użytkownika do internetu);
- e. wykorzystywanie lub udostępnianie danych użytkowników bez wyraźnej ich zgody na określone użycie tych danych;
- f. wykorzystywanie Usług RCS do innych działań, których celem jest osiągnięcie korzyści materialnej przy jednoczesnym przysporzeniu szkody materialnej Operatorowi;

6. Abonent, oprócz odpowiedzialności wynikającej z Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) ponosi również pełną odpowiedzialność za:

- a. Treść i formę wysyłanych Wiadomości;
- b. Naruszenie praw osób trzecich w wyniku korzystania z Usługi RCS;
- c. Przestrzeganie przepisów prawa w ramach korzystania z Usługi RCS, w tym w szczególności:
  - Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - Ustawy Prawo Telekomunikacyjne,
  - Ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej;
  - Przepisów o ochronie danych osobowych;
  - Przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- d. Skutki nieprawidłowego korzystania z Usługi RCS;
- e. Działania podjęte z wykorzystaniem danych dostępowych do Systemu .

7. Abonent zobowiązuje się zwolnić z odpowiedzialności oraz zabezpieczyć Operatora, jego podmioty powiązane, członków organów, pracowników, współpracowników i przedstawicieli przed wszelkimi roszczeniami osób trzecich, odpowiedzialnością, stratami, szkodami, kosztami (w tym uzasadnionymi kosztami pomocy prawnej), wydatkami, karami administracyjnymi i zobowiązaniami, które powstały lub mogą powstać w związku z naruszeniem przez Abonenta warunków świadczenia Usług wynikających z Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) lub Regulaminu, w tym Usługi RCS lub korzystaniem z Usługi RCS, działaniami lub zaniechaniami Abonenta, naruszeniem praw osób trzecich lub przepisów prawa, przy czym Abonent zobowiązuje się na wezwanie Operatora przystąpić do postępowania i podjąć obronę przed takimi roszczeniami, a zobowiązanie to pozostaje w mocy również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy o świadczenie Usługi RCS lub o świadczenie wszystkich Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta.

## §8 Płatności i rozliczenia

1. Opłaty za Usługę RCS składają się z:

- a. Opłaty za pakiet lub opłaty minimalnej;
- b. Opłat za wysłane Wiadomości;
- c. Opłat za usługi dodatkowe;
- d. Opłat aktywacyjnych.

2. Opłaty za Usługę RCS naliczane są zgodnie z Cennikiem. Wszystkie ceny podane są w złotych polskich i nie zawierają podatku VAT, który zgodnie z obowiązującymi stawkami należy do nich doliczyć. Do celów rozliczeniowych decydujące są dane zarejestrowane i zmierzone przez systemy Operatora, chyba że Operator stwierdzi wadliwość działania tych systemów mającą wpływ na prawidłowość danych.

3. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą naliczonych opłat w terminie 14 dni od wystawienia faktury. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku terminowej płatności kwestionowanej faktury. Strony wyłączają możliwość zgłaszania zastrzeżeń do treści faktury, jeśli dotyczyć miałyby do 1% kwoty faktury lub kwoty niższej niż 500 PLN netto.

4. W przypadku opóźnienia w płatności Operator, oprócz uprawnień przewidzianych Regulaminem świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) może:

- a. naliczyć maksymalne odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych,
- b. ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi RCS do czasu uregulowania zaległości,
- c. wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi RCS lub o świadczenie wszystkich Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.

5. Operator ma prawo do potrącania wpłat dokonanych przez Abonenta z najstarszych wymagalnych należności, bez względu na tytuł wpłaty wskazany przez Abonenta.

6. Miesięczna opłata abonamentowa za każdego uruchomionego Agentą w konkretnej sieci trwa przez okres 12 miesięcy lub do zakończenia okresu obowiązywania umowy Post-Paid. Czas trwania opłaty abonamentowej może ulec zmianie poprzez zawarte porozumienie dodatkowe

## § 9 Warunki zawieszenia usługi oraz rozwiązania umowy

1. W przypadku jakiegokolwiek naruszenia postanowienia Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) lub Regulaminu lub ich załączników, przez Abonenta, Operator uprawniony będzie do zawieszenia świadczenia całości Usługi do czasu zaprzestania danego naruszenia.
2. Zawieszenie świadczenia Usług RCS z przyczyn leżących po stronie Abonenta nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczania opłat za okres zawieszenia (jeżeli taki rodzaj opłat występuje), jak i opłat naliczonych przez Operatora za świadczone Usługi RCS przed zawieszeniem świadczenia Usługi.
3. Operator poza przypadkami przewidzianymi w Regulaminie świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) może także w razie potrzeby przeprowadzenia prac instalacyjnych lub konserwacyjnych okresowo zawieszać świadczenie Usługi RCS w celu przeprowadzenia takich planowanych prac. W przypadkach nagłych awarii Operator jest także uprawniony do zawieszenia świadczenia Usług RCS do czasu ich naprawienia.
4. Operator poza przypadkami przewidzianymi w Regulaminie świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) jest uprawniony do zawieszenia świadczenia Usługi RCS także w przypadku wystąpienia awarii, przerw technicznych lub innych zakłóceń w działaniu systemów lub usług Partnerów Operatora, od których zależy prawidłowe świadczenie Usługi RCS przez Operatora. Zawieszenie może trwać do czasu przywrócenia prawidłowego działania systemów lub usług Partnera Operatora. Operator dołoży wszelkich starań, aby jak najszybciej przywrócić świadczenie Usługi, a o zawieszeniu i przewidywanym czasie jego trwania poinformuje Abonenta niezwłocznie po otrzymaniu takiej informacji od Partnera Operatora.
5. Szczegółowe zasady dotyczące prac instalacyjnych, konserwacyjnych oraz usuwania awarii określone będą w Specyfikacji Technicznej Usługi RCS stanowiącej załącznik do Regulaminu.
6. W przypadku jakiegokolwiek naruszenia postanowienia Regulaminu świadczenia usług teleinformatycznych (Post-Paid) lub Regulaminu lub załączników do nich przez Abonent, Operator uprawniony będzie do rozwiązania z Abonentem umowy o świadczenie Usługi RCS lub o świadczenie wszystkich Usług świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta ze skutkiem natychmiastowym.

## § 10 Zmiany Regulaminu

1. Operator uprawniony jest do zmiany Regulaminu w dowolnym zakresie na zasadach opisanych poniżej.
2. Operator informuje Abonenta o zmianie Regulaminu z 14 - dniowym wyprzedzeniem. Okres, o którym mowa w zdaniu poprzednim, może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji organów państwowych. Zmiany Cennika, Specyfikacji Technicznej Usługi RCS oraz formularza rejestracji Agenta RCS wchodzi w życie z dniem ich ogłoszenia, chyba że w treści zmiany wskazano inną datę wejścia w życie.

## §11 Postanowienia końcowe

Regulamin wchodzi w życie z dniem 2025-02-01.

### **Załączniki:**

Specyfikacja Techniczna Usługi RCS;

Formularz rejestracji Agenta RCS (dostępny w Panelu klienta)

# Specyfikacja Techniczna Usługi RCS

## § 1 Specyfika ogólna

1. Abonent jest rozliczany za wszystkie poprawnie dostarczone wiadomości typu: basic, single message oraz rozpoczęte 24-godzinne okna czatu RCS.

## § 2 Definicja RCS

1. Rich Communication Services (RCS) to nowoczesny standard komunikacji mobilnej, który rozszerza możliwości tradycyjnych wiadomości SMS i MMS. Umożliwia przesyłanie wysokiej jakości zdjęć i filmów, prowadzenie czatów grupowych, udostępnianie plików oraz oferuje funkcje takie jak potwierdzenia odczytu i wskaźniki pisania w czasie rzeczywistym.
2. Dzięki integracji z numerem telefonu RCS działa natywnie na urządzeniach obsługujących tę technologię, eliminując konieczność instalowania dodatkowych aplikacji. Operatorzy GSM korzystający z platformy RBM Google oraz Mavenir mają możliwość wdrożenia tego rozwiązania w modelu A2P (Application-to-Person) oraz P2A (Person-to-Application), zapewniając markom bezpośrednią i interaktywną komunikację z klientami.

## § 3 Agenci RCS

1. Agenci RCS to automatyczne jednostki komunikacyjne, które umożliwiają prowadzenie interakcji z użytkownikami. Istnieją dwa podstawowe rodzaje Agentów:
  - **Agent niekonwersacyjny** - dla agentów, którzy wysyłają wiadomości bez oczekiwań co do częstych odpowiedzi.
  - **Agent konwersacyjny** - dla agentów, którzy prowadzą rozmowy wieloetapowe z użytkownikami..

## § 4 Określenie kategorii fakturowania

1. W ramach usługi RCS, każda wiadomość wysyłana do użytkownika musi zostać przypisana do jednej z określonych kategorii fakturowania. Kategorie te definiują charakter komunikacji i wpływają na sposób naliczania opłat przez operatorów. Poprawne przypisanie wiadomości do właściwej kategorii jest kluczowe zarówno z perspektywy zgodności z regulacjami, jak i optymalizacji kosztów dla nadawcy.
2. Kategorie fakturowania RCS pozwalają na rozróżnienie różnych przypadków użycia wiadomości i dostosowanie ich do oczekiwań użytkowników. Każda kategoria ma określony cel, zakres dopuszczalnych treści oraz ograniczenia dotyczące ich zastosowania.
3. Określanie przypadku użycia przez pracownika obsługi klienta  
Dostępne są następujące cztery kategorie przypadków użycia:

**Hasło jednorazowe (OTP)** - Służy do bezpiecznego uwierzytelniania konta lub potwierdzenia transakcji np.

- Hasło jednorazowe i uwierzytelnianie dwuskładnikowe przy logowaniu na konto
- Resetowanie haseł
- Dokonywanie transakcji komercyjnych online

Ten przypadek użycia nie może obejmować:

- Informacje o produkcie i powiadomienia
- Oferty, promocje, rabaty, podwyższenie klasy usługi lub informacje związane z towarami i usługami.

**Transakcyjne** - Obejmuje powiadomienia, aktualizacje i alerty związane z dotychczasowymi usługami klienta, takie jak potwierdzenia zakupów czy informacje o dostawie np.

- Powiadomienia o oszustwach i podejrzanej aktywności



- Potwierdzenie zakupu produktów i usług (np. potwierdzenie rezerwacji, potwierdzenie rezerwacji biletu)
- Aktualizacje istniejących produktów lub usług klienta (np. karta pokładowa, zmiana bramki lotu, informacje o dostawie lub wysyłce, zmiany umawiania wizyt)
- Informacje o koncie lub produkcie i aktualizacje (np. wyciąg z konta, status klienta, warunki korzystania, gwarancja, bezpieczeństwo produktu)
- Prośba o opinię na temat istniejącego bądź dawnego produktu lub usługi
- Treści redakcyjne i multimedialne, np. kanał informacyjny, alerty z wiadomościami

Ten przypadek użycia nie może obejmować:

- Oferty, promocje, rabaty, ulepszenia na nowe lub istniejące produkty lub usługi

**Promocyjne** - Wiadomości sprzedażowe i marketingowe mające na celu zwiększenie zaangażowania i sprzedaży np.

- Oferty, promocje, rabaty, ulepszenia na nowe lub istniejące produkty lub usługi,
- Ułatwianie lub kontynuowanie transakcji handlowej, na którą odbiorca wyraził wcześniej zgodę, np. przypomnienia o porzuconym koszyku;

Ten przypadek użycia nie może obejmować:

- Hasła jednorazowe i uwierzytelnianie dwuskładnikowe przy logowaniu na konto.
- Ograniczone czasowo informacje o produktach i usługach oraz transakcje

**Wielokrotne użycie** - Łączy elementy komunikacji transakcyjnej i promocyjnej, np. wysyłanie informacji o koncie, a następnie oferowanie promocyjnej oferty np.

- Transakcja, która prowadzi do powiązanych promocji lub sprzedaży (np. linia lotnicza wysyła klientowi kartę pokładową, a następnie proponuje zakup dodatkowego miejsca).
- Promocja prowadząca do zakupu, a następnie potwierdzenie płatności, powiadomienia o dostawie i ankieta na temat zadowolenia klienta.
- Promocja prowadząca do utworzenia konta, po której następuje regularne aktualizacje i powiadomienia, np. przypomnienia o spotkaniach.
- przesyłania kodów PIN, haseł i kodów w celu przeprowadzania transakcji, które stanowią część rozmowy.

Ten przypadek użycia nie może obejmować:

- Hasło jednorazowe / uwierzytelnianie dwuskładnikowe przy logowaniu na konto
- Resetowanie haseł i wszelkie inne informacje zapewniające bezpieczny dostęp do konta
- Przypadki użycia tylko związane z transakcjami
- Przypadki użycia tylko w celach promocyjnych

## § 5 TESTOWE WYSYŁKI RCS

1. Zanim nastąpi produkcyjne uruchomienie Agenta istnieje możliwość wysłania wiadomości z Agenta testowego Google. Aby urządzenie (smartfon) mogło pełnić rolę testowego, musi obsługiwać usługę RCS. Należy pamiętać, że na niektórych urządzeniach z systemem Android funkcja RCS nie jest domyślnie włączona. Stan usługi RCS na urządzeniu można sprawdzić w aplikacji Wiadomości, przechodząc do ustawień i sekcji "Funkcje czatu". Jeśli status wskazuje "Połączono", RCS jest aktywny. W przeciwnym razie konieczne może być włączenie tej funkcji poprzez odpowiednią konfigurację aplikacji Wiadomości i Usług operatora.
2. Po upewnieniu się, że urządzenie obsługuje RCS, można wysłać do niego testowe wiadomości jednak jako pierwszą wiadomość Agent wyśle zaproszenie do testowania. Po zaakceptowaniu prośby przez użytkownika urządzenie będzie mogło odbierać i odpowiadać na wiadomości od Agenta. W trybie testowym można wysłać maksymalnie 20 próśb o testowanie dziennie, a łączna liczba aktywnych próśb nie może przekroczyć 200.

## § 6 SCHEMATY NALICZANIA BILLINGÓW RCS

1. Abonent jest rozliczany za wszystkie poprawnie dostarczone typu: basic, single message oraz 24 godzinne okna czatu RCS.
2. W zależności od rodzaju ustawionego Agenta schemat naliczania może się nieco różnić.
3. Prezentację graficzną schematów naliczania wiadomości znajdziesz tutaj <https://serwersms.pl/c/rcsbilling>

## Główne założenia Agenta niekonwersacyjnego

- Opłaty za wiadomości naliczane są pojedynczo, tzn. za każdą wysłaną przez Agent'a wiadomość do użytkownika będzie naliczana zgodnie z jej typem.
- Brak ograniczeń co do typów wiadomości – możliwe jest wysyłanie wiadomości tekstowych (do 1000 znaków), kart Rich Card, karuzeli multimedialnych itp.
- Naliczanie wiadomości ma miejsce tylko w kierunku A2P - aplikacja do osoby. Wiadomości wysyłane przez osobę do Agent'a (P2A), który w żaden sposób nie zareaguje pozostają bezpłatne.

## Główne założenia Agent konwersacyjnego

- Agent bierze udział w złożonych interakcjach, naliczane są płatności za wiadomości pojedyncze oraz konwersację
- Jeśli nie zostaje nawiązana konwersacja wiadomość zostaje pozostaje wiadomością typu Single Message.
- Nie ma ograniczenia odnośnie typów wiadomości, można wysłać tekst 1000 znaków, Rich Card, Karuzelę itp.
- Naliczane konwersacje odbywają się w dwóch kierunkach, A2P - aplikacja do osoby oraz P2A, osoba do aplikacji.

# § 7 RODZAJE I KOMPONENTY WIADOMOŚCI RCS

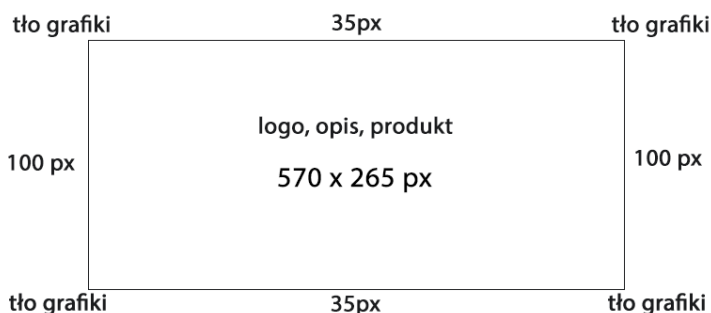
1. Agenci RCS umożliwiają interakcję z użytkownikami poprzez wysyłanie i odbieranie różnorodnych wiadomości.
2. Typy wiadomości RCS oraz ich specyfikacje dla wiadomości przychodzących i wychodzących mogą się nieznacznie różnić w zależności od dostawcy technologii RCS. Opisana poniżej specyfikacja jest standaryzowana do dwóch dostawców technologii RCS w Polsce tzn. Orange i T-Mobile Polska.
3. Prezentację graficzną schematów naliczania i typów wiadomości znajdziesz tutaj <https://serwersms.pl/c/rcsmessages>

## Rodzaje i komponenty wiadomości wraz ze specyfikacją techniczną

1. RCS Basic / Lite  
Wiadomość podstawowa, zawierająca tekst do 160 znaków UTF8 (emoji liczone x2), nie może być sugestii, wyłącznie sam tekst.
2. RCS Single Message  
Wiadomość pojedyncza, zawierająca możliwości RCS Basic / Lite wraz z możliwością wysyłania plików wideo, wysokiej jakości grafik i karuzeli obrazów. W tego rodzaju wiadomości występują również interaktywne przyciski CTA. W RCS Single Message występują następujące rodzaje komponentów:
  - a) Single text
    - Tekst w karcie: 1000 znaków UTF8 (emoji liczone x2)
    - Sugestie karty: max 4
    - Sugestie ogólne: max 11
  - b) Plik wideo lub graficzny
    - Wiadomość z multimediami (wideo/grafika/PDF) bez sugestii wewnątrz karty
    - Plik Maksymalny rozmiar pliku wynosi 20MB. Wideo proporcja 16:9, 9:16
    - Wspierane formaty: Obrazy (GIF, JPG, JPEG, PNG), Video (h263, m4v, mp4, mpeg, mpeg4, webm), Document (pdf).
  - c) Rich Card - pojedyncza karta
    - **Specyfikacja karty:** tytuł 100 znaków, opis 1000 znaków, sugestie karty (CTA): max 4, sugestie ogólne: max 11
    - **Wspierane formaty:**  
Obrazy (GIF, JPG, JPEG, PNG), zalecany maksymalny rozmiar max. 4MB  
Video max 5 MB (h263, m4v, mp4, mpeg, mpeg4, webm),  
Dokument pdf Zalecany max 5 MB
    - **Sugerowane rozdzielczości:** Podczas wysyłania użytkownikowi multimediiów należy szanować jego zasoby. Gdy multimedia w orientacji poziomej mają współczynnik proporcji 2:1, 16:9 lub 7:3 optymalna rozdzielczość 770 x 335 pikseli przy zalecanym rozmiarze pliku 40 kB i zalecanym rozmiarze maksymalnym to 100 kB.

**Ważne: ze względu na różne urządzenia treść i logotypy, które mają być widoczne na ekranie telefonu powinny znajdować się:**

- 35 px od dolnej krawędzi
- 35 px od górnej krawędzi
- 100 px od prawej krawędzi
- 100 px od lewej krawędzi



#### d) Karuzela kart informacyjnych

- Maksymalna ilość kart w karuzeli: 4 sztuki.
- Specyfikacja kart w karuzeli: tytuł 100 znaków, opis 1000 znaków, sugestie karty (CTA): max 4, sugestie ogólne: max 11
- Sugerowana specyfikacja kart w karuzeli: tytuł 24 znaki, opis 77 znaków, sugestie karty (CTA): 1, sugestie ogólne: max 6, pliki (JPG, JPEG, PNG).
- Sugerowane rozdzielczości: Karuzele kart informacyjnych wyświetlają poziome multimedia u góry kart informacyjnych. Elementy multimedialne w karuzeli powinny mieć współczynnik proporcji 4:3. Podczas wysyłania użytkownikowi multimediiów należy szanować jego zasoby. Jeśli multimedia mają współczynnik proporcji 4:3, optymalna rozdzielczość 605 x 452 pikseli o zalecanym rozmiarze pliku 40 kB i zalecanym maksymalnym rozmiarze 100 kB.

**Ważne: ze względu na różne urządzenia treść, która ma być widoczna w telefonie powinna znajdować się:**

85 px od dolnej krawędzi

90 px od górnej krawędzi

75 px od prawej krawędzi

75 px od lewej krawędzi



#### e) Wiadomość audio

- Plik maksymalny rozmiar pliku wynosi 20MB. Wspierane formaty: MP3, WAV.

#### f) Mapa

- Tytuł: 100 znaków
- Szerokość geograficzna: Koordynaty GPS w formacie xx.xxxxxxx np. 50.0904966
- Długość geograficzna: Koordynaty GPS w formacie xx.xxxxxxx np. 18.5803288

#### g) Sugestie ogólne:

- Ilość: max 11

#### h) Sugestie dolne button

- Ilość: max 11
- Lista sugestii może zawierać 11
- Ilość znaków w każdej sugestii: 25 znaków

## § 8 STATUSY ORAZ WERYFIKACJA WIADOMOŚCI RCS

1. Aktualnie nie wszystkie sieci obsługują komunikację RCS. Dobrym rozwiązaniem jest weryfikacja bazy i sprawdzenie, czy numer jest dostępny w ramach komunikacji RCS A2P.
2. W przypadku problemów z wysłaniem wiadomości RCS wysłanej przez Agenta, pojawi się jeden z dwóch komunikatów:  
**NETWORK\_ERR** -> nieobsługiwana sieć dla RCS, w tym przypadku numer może być zarejestrowany w jednej z sieci, która nie jest obsługiwana przez system  
**RCS\_ERR** -> sieć obsługuje technologię RCS, ale urządzenie nie obsługuje RCS (urządzenie ma system operacyjny, który jeszcze nie została zaktualizowana w danej sieci pod kątem obsługi technologii RCS lub urządzenie nie ma zainstalowanej odpowiedniej aplikacji do odbierania wiadomości RCS)

3. Platforma RBM nadal akceptuje wiadomości do dostarczenia, jeśli odbiorca jest offline. Otrzymasz odpowiedź 200 OK, a platforma RBM przechowa wiadomość i będzie próbować ją ponownie dostarczyć przez 30 dni. Nie musisz prosić RBM o ponowne wysłanie wiadomości. RBM usuwa wszystkie niewysłane wiadomości po 30 dniach od ich przesłania.  
W zależności od przypadku użycia przez Agenta możesz cofnąć niezawartą wiadomość przed upływem 30-dniowego limitu czasowego. Odwołanie może uniemożliwić użytkownikom offline otrzymanie nieaktualnej wiadomości, gdy wrócą do sieci. Istnieje kilka sposobów na wycofanie wiadomości:
  - Wyślij prośbę o wycofanie wiadomości, aby zapobiec jej dostarczeniu.
  - Ustaw datę ważności wiadomości, aby automatycznie ją wycofać w odpowiednim czasie.
4. Wiadomości dotyczące ofert ograniczonych czasowo wygasają. Przypomnienia o spotkaniach nie są istotne po dacie spotkania. Aby mieć pewność, że wiadomości są aktualne i trafne, ustaw datę ich wygaśnięcia. Może to uniemożliwić użytkownikom offline wyświetlanie nieaktualnych treści po powrocie do sieci. Wygaśnięcie jest też dobrym sygnałem do uruchomienia strategii wysyłania wiadomości zapasowych, aby użytkownicy otrzymywali potrzebne informacje na czas.