

# Regulamin usługi whatsapp



## 1. Definicje

1.1 Opłata Facebook - Jest to opłata za wysłanie wiadomości na komunikator WhatsApp (którego właścicielem jest Facebook) w wysokości określonej na stronie facebooka. Stawka przeliczana jest codziennie z EUR na PLN po kursie z dnia poprzedzającego wysyłkę.

1.2 Okno 24H - Jest to przedział czasowy, który powstaje po odesłaniu przez odbiorcę wiadomości (odpowiedzi) na zainicjalizowany komunikat ze strony Klienta. Od momentu nadesłania odpowiedzi, otwiera się okno 24 godzinne, w którego trakcie możliwe jest wysłanie dowolnej liczby wiadomości do odbiorcy bez użycia szablonów wiadomości (z dowolną treścią).

1.3 Szablon wiadomości WhatsApp - jest to przykładowa treść wiadomości, zawierająca zmienne (które mogą być podmieniane na określone wartości zdefiniowane przez Klienta). Każdy szablon musi zostać utworzony dla wybranej konfiguracji WhatsApp (nazwa nadawcy) oraz przesłany do weryfikacji i akceptacji. Zweryfikowany i zaakceptowany przez WhatsApp szablon, zostaje przez nas zatwierdzony i wtedy staje się możliwy do użycia przy wysyłce komunikatu do odbiorców.

## 2. Zasady współpracy

2.1 Niniejszy Regulamin określa zasady udostępniania przez Operatora na rzecz Abonenta usługi WhatsApp.

2.2 Abonent zobowiązuje się do korzystania z usługi WhatsApp zgodnie z literą prawa, w szczególności Ustawy Prawo telekomunikacyjne, Ustawy o Świadczeniu Usług drogą Elektroniczną oraz Ustawy o Ochronie Danych osobowych i Kodeksu Cywilnego.

2.3 Abonent zobowiązuje się do promocji i marketingu świadczonej usługi na własny rachunek i koszt.

2.4 Strony zobowiązują się do współdziałania w zakresie rozwiązywania wszelkich sytuacji spornych wynikłych w trakcie realizacji niniejszego Regulaminu.

2.5 Każda ze stron ma prawo odmówić wykonania usługi sprzecznej z jej aktualnymi interesami handlowymi.

2.6 Operator ma prawo odmówić wykonania usługi sprzecznej z postanowieniami umów z operatorami GSM lub sprzecznej z obowiązującym prawem.

## 3. Czas udostępniania usługi WhatsApp

3.1 Operator zobowiązuje się do świadczenia usługi WhatsApp w trybie określonym w Umowie z Abonentem, którego aneksem jest niniejszy Regulamin.

3.2 Operator udostępni Abonentowi usługę WhatsApp tylko wówczas, gdy spełnił wszystkie wymagania głównego dostawcy, w tym złożył wnioszek. Operator może odmówić świadczenia usługi lub przerwać jej świadczenie w dowolnym momencie.

3.3 Zasady korzystania z usługi określa jej dostawca, zmiana warunków korzystania nie stanowi zmiany warunków umowy ramowej z Operatorem.

## 4. Odpowiedzialność stron

4.1 Abonent ponosi odpowiedzialność za treści w zakresie świadczonych usług.

4.2 W razie stwierdzenia uchybień lub jakichkolwiek nadużyć w świadczeniu usług w ramach usługi WhatsApp, Operator wezwie Abonenta pisemnie (drogą tradycyjną lub elektroniczną) do zaprzestania działań niezgodnych z literą prawa lub wzajemnych ustaleń. Jeżeli Abonent, mimo wezwania do zaprzestania przedmiotowych nadużyć, nie będzie się do niego stosował, Operator zastrzega sobie prawo do czasowego lub trwałego zablokowania usług na rzecz Abonenta.

## 5. Warunki rozliczeń oraz zasady

5.1 Miesięczna opłata abonamentowa w wysokości określonej w ofercie. W abonament wliczają się wyłącznie wiadomości wysyłane w oknie 24H. Po przekroczeniu kwoty abonamentu WhatsApp, wiadomości w "oknie 24H" są standardowo naliczane do billingu.

5.2 Abonament WhatsApp naliczany jest w całości począwszy od miesiąca, w którym nastąpiła aktywacja usługi i kończąc na zakończeniu świadczenia usługi. Abonament nie jest naliczany proporcjonalnie do np. czasu aktywności w danym miesiącu.

5.3 Opłata miesięczna dotyczy niezależnie każdego aktywowanego nadpisu w ramach WhatsApp. Ilości wiadomości dostępne w abonamencie nie sumują się pomiędzy nadpisami, nie przechodzą na kolejne okresy rozliczeniowe oraz nie kumulują się.

5.4 Opłaty za wysyłane wiadomości naliczane są wyłącznie za wiadomości poprawnie dostarczone do odbiorców. Za wiadomości wysłane na numery bez wsparcia WhatsApp, nie naliczane są opłaty.

5.5 Każda wiadomość wysłana z użyciem "szablonu WhatsApp" powoduje (w przypadku poprawnego dostarczenia wiadomości do odbiorcy) naliczenie stawki za wiadomość WhatsApp oraz dodatkowo opłaty naliczanej przez Facebook. Koszt wysyłki wiadomości w zależności od typu (szablonowa lub w oknie 24H) wyglądają następująco:

Szablonowa wiadomość:

Opłata facebook + stawka za Whatsapp = koszt

Dowolny tekst w oknie 24H:  
stawka za WhatsApp = koszt

5.6 Stawki opłaty naliczanej przez Facebook przeliczane są z EUR na PLN po kursie z dnia poprzedzającego wysyłkę wiadomości.

5.7 Operator nie bierze odpowiedzialności za pokrycie aplikacji WhatsApp w bazie Klienta. Nie ma możliwości, aby sprawdzić pokrycie komunikatora WhatsApp w bazie Klienta przed skorzystaniem z usługi.

5.8 Abonament WhatsApp to niezależne zobowiązanie w stosunku do standardowej umowy abonamentowej na usługi SerwerSMS.pl.

## 6. Wymagania prawne dotyczące aktywacji i rezygnacji z usługi WhatsApp

6.1 Abonent WhatsApp przyjmuje do wiadomości, że aby aktywować usługę WhatsApp, konieczne jest stworzenie i uzupełnienie konfiguracji i przesłanie jej do Operatora zatwierdzając formularz w Panelu Klienta.

6.2 Aktywacja usługi wynosi do 20 dni roboczych (jest to czas potrzebny na aktywację prefiksu). Aktywacja każdorazowo nowej nazwy również wynosi do 20 dni roboczych. O wyniku weryfikacji Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną.

6.3 Czas aktywacji szablonu wiadomości wynosi do 7 dni roboczych od momentu przesłania zgłoszenia. O wyniku weryfikacji Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną.

6.4 W ramach WhatsApp i wiadomości szablonowych, jest zakaz wysyłania treści o charakterze marketingowym. Dozwolone są jedynie wiadomości informacyjne. Wiadomości wysyłane w oknie 24H mogą już zawierać treści marketingowe.

6.5 Następujące branże i rodzaje treści nie są dozwolone w sieci WhatsApp:

- Niezależni dostawcy oprogramowania
- Usługi oprogramowania
- Gry na prawdziwe pieniądze (hazard)
- Treść dla dorosłych
- Alkohol / tytoń / produkty związane z narkotykami (w tym leki)
- Bronie
- Produkty / suplementy zdrowotne
- Inne kategorie niezgodne ze standardami handlowymi i społecznościowymi WhatsApp lub Facebooka

Zasady handlu WhatsApp zawierają pełną listę tego, co jest dozwolone i obsługiwane w sieci. Składając wniosek o korzystanie z WhatsApp w swojej firmie, zgadzasz się przestrzegać tych zasad - <https://www.whatsapp.com/legal/commerce-policy/>

6.6 Rodzaje dozwolonych kategorii wiadomości

Wiadomości wysyłane przez klienta w celu uzyskania informacji, rozpoczęcia rozmowy z Twoją marką lub dokonania zakupu. Przykłady obejmują pytania klientów, prośby o faktury, zakupy produktów, rejestrowanie zwrotów i inne. Powiadomienia klientów

Wiadomości wysyłane przez Twoją firmę w celu poprawy obsługi klienta. Na przykład potwierdzenie zamówienia, aktualizacje statusu dostawy, przypomnienia o płatności i nie tylko.

6.7 Wiadomości marketingowe i promocyjne nie są dozwolone w interfejsie WhatsApp Business API.

6.8 Jeśli nastąpi próba wysyłki wiadomości bez szablonu poza oknem 24H, wiadomość taka zostanie odrzucona przez WhatsApp i nie zostanie dostarczona do odbiorcy.

6.9 Abonent ma prawo do aktywacji kilku nazw, z czego każda może być traktowana na indywidualnych zasadach w zależności od potrzeb.

6.10 Abonent przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na zmiany w systemach rozliczeń za usługę w przypadku zmian po stronie dostawcy usługi - WhatsApp. Równocześnie Operator zobowiązuje się o takich zmianach informować abonenta na drodze elektronicznej.

6.11 Wiadomości wysyłane w ramach WhatsApp obsługują odpowiedzi. Treści odpowiedzi pojawią się w Panelu Klienta oraz są dostępne w ramach HTTP API.

6.12 Usługa WhatsApp dostępna jest jedynie dla kont z umową typu Post-Paid.

6.13 Abonent, chcąc zrezygnować z usługi musi poinformować o tym Operatora minimum na 7 dni roboczych przed końcem danego miesiąca rozliczeniowego. Zachowując okres wypowiedzenia, zobowiązanie nie będzie obowiązywało w kolejnym miesiącu.

6.14 Informacja o rezygnacji z usługi powinna być dostarczona w formie papierowej, mailowo bądź poprzez helpdesk.

## 7. Ustalenia końcowe

7.1 Regulamin wchodzi w życie z dniem jego akceptacji.

7.2 Żadna ze stron nie ma prawa przenieść na osoby trzecie praw i obowiązków wynikających z Umowy bez pisemnej zgody drugiej Strony pod rygorem nieważności.

7.3 Wszystkie postanowienia stosuje się do następców prawnych Stron.

7.4 Jeżeli na skutek siły wyższej lub innej nieprzewidzianej przez Strony sytuacji wykonanie umowy byłoby prawnie, lub faktycznie niemożliwe, to każda ze Stron będzie uprawniona do zawieszenia wykonania niniejszej Umowy. W takim wypadku Strony w terminie dwóch tygodni podejmą decyzję co do dalszego obowiązywania lub odstąpienia od Umowy.

Dla każdej uruchomionej usługi wymagane jest osobne zgłoszenie.