

Regulamin Usługi „Wirtualna Centralka” obowiązuje od 11.01.2019 roku

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usługi „Wirtualna Centralka” przez operatora sieci Play - P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Taśmowej 7, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, której kapitał zakładowy wynosi 48.856.500,00 złotych.
2. Usługa świadczona jest na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie na rzecz Abonentów sieci Play, będących przedsiębiorcami, którzy zawarli z Operatorem Umowę dla Numeru Głównego w ramach jednej z dedykowanych Ofert Promocyjnych i skonfigurowali Usługę zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
3. Usługa umożliwia automatyczne przekierowanie połączeń przychodzących na Numer Główny do Numerów Użytkowników oraz na korzystanie z Funkcji Podstawowych i Dodatkowych określonych w niniejszym Regulaminie.

§ 2. Definicje i objaśnienia

1. **Abonent** - przedsiębiorca będący stroną Umowy dla Numeru Głównego zawartej z Operatorem w ramach jednej z dedykowanych Ofert Promocyjnych.
2. **Administrator** – Abonent lub podmiot, któremu Abonent przyznał uprawnienia wymagane do zarządzania konfiguracją Wirtualnej Centralki w Panelu Administracyjnym.
3. **Funkcje Dodatkowe** – dodatkowo płatne funkcjonalności Wirtualnej Centralki, obejmujące możliwość korzystania z Numerów Wewnętrznych, Nagrywania Połączeń lub Faksu. Poszczególne Funkcje Dodatkowe Wirtualnej Centralki opisane są w § 4 Regulaminu.
4. **Funkcje Podstawowe** – funkcjonalności Wirtualnej Centralki dostępne w ramach abonamentu określonego w Umowie obejmujące m.in. przekierowanie połączeń przychodzących z Numeru Głównego na Numery Użytkowników, możliwość tworzenia Użytkowników, Grup, Scenariuszy, Biblioteki zapowiedzi i Książki adresowej. Poszczególne Funkcje Podstawowe Wirtualnej Centralki opisane są w § 4 Regulaminu.
5. **Numer Główny** – numer komórkowy lub stacjonarny w sieci Play aktywowany w ramach dedykowanej Oferty Promocyjnej, z którego przekierowywane są połączenia do Numerów Użytkowników. Na Numerze Głównym nie ma możliwości odbierania połączeń przychodzących.
6. **Numer Użytkownika** – numer komórkowy lub stacjonarny dowolnej krajowej sieci (z wyłączeniem numerów alarmowych, specjalnych i Premium) zdefiniowany przez Administratora w ramach Usługi, jako Numer Użytkownika, na który mogą być przekierowane połączenia z Numeru Głównego. Liczba Numerów Użytkowników w ramach Wirtualnej Centralki nie jest ograniczona.
7. **Oferta Promocyjna**- dedykowana oferta promocyjna, w ramach której Abonent zawiera z Operatorem Umowę. Lista dedykowanych Ofert Promocyjnych zawarta jest na stronie www.play.pl.
8. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych.
9. **Opłata Abonamentowa** – opłata z tytułu umożliwienia korzystania z Funkcji Dodatkowych naliczana z góry w każdym Okresie Rozliczeniowym. Opłata Abonamentowa naliczana jest na rachunku telekomunikacyjnym wystawianym przez Operatora dla Numeru Użytkownika, na którym aktywowana została Funkcja Dodatkowa.
10. **Panel Administracyjny** – aplikacja na stronie <https://uslugidlafirm.play.pl>, do której Abonent otrzymuje dostęp w chwili aktywacji Wirtualnej Centralki, umożliwiającą zarządzanie poszczególnymi funkcjami dostępnymi w ramach Wirtualnej Centralki.
11. **Play / Operator** - P4 sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Taśmowej 7, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, której kapitał zakładowy wynosi 48.856.500,00 złotych.
12. **Regulamin** - niniejszy Regulamin Usługi „Wirtualna Centralka”.

13. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci Play (lub aneks do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych) zawarta przez Abonenta z Operatorem w ramach dedykowanej Oferty Promocyjnej, na podstawie której aktywowany jest Numer Główny.
14. **Usługa / Wirtualna Centralka** - usługa, która umożliwia automatyczne przekierowanie połączeń przychodzących na Numer Główny do Numerów Użytkowników. W ramach Usługi Abonent uzyskuje dostęp do Panelu Administracyjnego i możliwość korzystania z Funkcji Podstawowych i Funkcji Dodatkowych.

§ 3. Aktywacja Usługi

1. Aktywacja Usługi następuje w ciągu 24 godzin od chwili zawarcia przez Abonenta z Operatorem Umowy dla Numeru Głównego w ramach jednej z dedykowanych Ofert Promocyjnych.
2. Z chwilą aktywacji Usługi Abonent otrzymuje dostęp do Panelu Administracyjnego.
3. Warunkiem korzystania z Usługi jest skonfigurowanie Wirtualnej Centralki przez Abonenta w Panelu Administracyjnym.
4. Z chwilą skonfigurowania Wirtualnej Centralki w Panelu Administracyjnym Abonent otrzymuje możliwość korzystania z Funkcji Podstawowych oraz możliwość aktywacji Funkcji Dodatkowych Numer Wewnętrzny i Nagrywanie Połączeń dla poszczególnych Numerów Użytkownika.
5. Zasady aktywacji Funkcji Dodatkowych opisane zostały w § 5 Regulaminu.
6. Z Wirtualnej Centralki nie mogą skorzystać Abonenci, którym Operator zawiesił lub ograniczył świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Numeru Głównego.
7. Z Funkcji Dodatkowych nie mogą skorzystać Abonenci, którym Operator zawiesił lub ograniczył świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Numeru Użytkownika, na którym aktywowana jest dana Funkcja Dodatkowa.

§ 4. Funkcje Podstawowe i Funkcje Dodatkowe

1. Wirtualna Centralka obejmuje następujący zakres Funkcji Podstawowych:
 - a. **Użytkownik** – jest reprezentowany przez Numer Użytkownika, na który mogą być przekierowane połączenia z Numeru Głównego.
 - b. **Grupa** – funkcja pozwalająca na tworzenie grup z Numerów Użytkowników np. dział sprzedaży, księgowość, magazyn, itd.
 - c. **Scenariusze** – umożliwiają skonfigurowanie przekierowania połączeń na Numer Główny do Numerów Użytkowników z wykorzystaniem poniższych funkcji:
 - Zapowiedź głosowa - funkcja umożliwiająca nagranie przez Administratora własnych komunikatów głosowych. Dzięki funkcjonalności Text-to-Speech, wpisany przez Administratora tekst może zostać również odczytany przez automatycznego lektora (głosy kobiece albo męski). Komunikaty Głosowe użyte w ramach Wirtualnej Centralki nie mogą naruszać praw osób trzecich oraz dobrych obyczajów.
 - Rozłączenie – wybór funkcji Rozłączenie kończy połączenie.
 - Przekierowanie połączeń - funkcja umożliwiająca przekierowanie połączenia na Numer Użytkownika lub Grupę według jednego z trzech dostępnych wariantów: sekwencyjne (zgodnie z kolejnością ustaloną na etapie dodawania Numerów Użytkowników do Grupy), losowe albo jednoczesne (do wszystkich członków Grupy).
 - Harmonogram – umożliwia utworzenie schematu udostępniania treści Zapowiedzi Głosowych w zależności od godzin pracy i dnia tygodnia.
 - Poczta głosowa - umożliwia odtworzenia komunikatu osobie dzwoniącej z propozycją pozostawienia wiadomości.
 - Menu - funkcja, dzięki której osobie dzwoniącej na Numer Główny może zostać odczytana Zapowiedź Głosowa dająca możliwość podawania informacji zwrotnych za pomocą klawiatury telefonu. W ten sposób osoba dzwoniąca, wybierając określoną cyfrę lub znak na klawiaturze telefonu, połączy się z przypisanym jej Numerem Użytkownika lub Grupą.
 - Powrót do menu – funkcja umożliwia skierowanie połączenia do pierwszego lub poprzedniego Menu jakie zostało skonfigurowane w wyjściu ze Scenariusza.
 - d. **Biblioteka zapowiedzi** - umożliwia utworzenie nowej Zapowiedzi głosowej lub daje dostęp do zapowiedzi już zapisanych w ramach tej funkcji.

- e. **Książka adresowa** - jest zbiorem danych opisującym dowolne, oznaczone przez Administratora osoby i może służyć jako książka telefoniczna organizacji.
 - f. **Pomoc** - zawiera dane kontaktowe Obsługi Klienta, odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania dotyczące Wirtualnej Centrali, dokumenty Play powiązane z usługą, czy możliwość zgłoszenia prośby o pomoc.
2. Wirtualna Centrala obejmuje następujący zakres Funkcji Dodatkowych (płatnych dodatkowo):
- a. **Numer Wewnętrzny** – funkcja umożliwiająca przyporządkowanie do Numeru Użytkownika numeru skróconego składającego się z czterech cyfr. Wybór Numeru Wewnętrznego przez Administratora jest możliwy w Panelu Administracyjnym. Numer Wewnętrzny nie może się rozpoczynać od cyfr 0, 1 i 9. Numer Wewnętrzny nie może być aktywowany na Numerze Głównym. Aktywacja funkcji Numer Wewnętrzny daje również dostęp do funkcji:
 - **DISA (ang. Direct Inward System Access)** – funkcja umożliwiająca wybranie Numeru Wewnętrznego za pomocą telefonu z wybieraniem tonowym na etapie odsłuchiwania Zapowiedzi Głosowej. Z funkcji DISA można korzystać przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny na Numerze Użytkownika.
 - **Prezentacja Numerem Głównym** – funkcja umożliwiająca Numerom Użytkowników prezentację Numerem Głównym. Wybór prezentacji Numerem Głównym aktywowany jest w Panelu Administracyjnym. Prezentację Numerem Głównym można włączyć wyłącznie przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie Połączeń.
 - **Sekretariat/Recepcja/Asystent** – funkcja obejmuje przełączanie i nawiązywanie połączeń (bez konsultacji / z konsultacją) z możliwością powrotu do osoby inicjującej połączenie, w przypadku odmowy odebrania połączenia przez osobę, do której Sekretariat/Recepcja/Asystent próbuje przełączyć rozmowę lub gdy jej numer jest zajęty. Z funkcji Sekretariat/Recepcja/Asystent można korzystać przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny na Numerze Użytkownika.
 - **Recepcja** – umożliwia Użytkownikowi z wykupioną funkcją Numer wewnętrzny lub Nagrywanie połączeń, zalogowanemu do panelu administracyjnego Wirtualnej Centrali, na przekierowywanie odebranych połączeń do innych Użytkowników Wirtualnej Centrali.
 - **Historia połączeń** - daje dostęp do wybranego okresu w historii połączeń Numeru Głównego oraz Numeru Użytkownika.
 - **Statystyki połączeń** – prezentują na wykresach dla wybranego okresu liczbę połączeń nawiązanych i Przekierowanych dla Numeru Głównego w ciągu minuty lub dla całego wybranego okresu oraz liczbę połączeń przychodzących lub wychodzących dla Numeru Użytkownika w podziale na odebranie i nieodebrane.
 - b. **Faks (Fax2Mail/Mail2Fax)** - funkcja umożliwia odbieranie i nadawanie faksów bez konieczności kupowania dodatkowego urządzenia. Faksy wysyłane na Numer Użytkownika będą automatycznie przekierowywane na wskazany adres e-mail w formie plików PDF. Faksy z Numeru Użytkownika będą wysyłane jako e-mail z załącznikiem w formie plików PDF na dowolny numer z krajowej sieci komórkowej lub stacjonarnej, na którym uruchomiona jest usługa umożliwiająca odbiór faksu.
 - c. **Nagrywanie połączeń** – funkcja umożliwiająca nagrywanie rozmów przychodzących lub wychodzących (z wyłączeniem połączeń pomiędzy Numerami Użytkowników oraz połączeń między Numerami Użytkowników a Numerem Głównym w ramach Wirtualnej Centrali). **Abonent korzystający z funkcji Nagrywanie połączeń jest zobowiązany do poinformowania rozmówcy, że dana rozmowa jest nagrywana.** Aktywacja funkcji Nagrywania połączeń daje również dostęp do funkcji:
 - **Nagrania** – funkcja dostępna wyłącznie przy aktywnej funkcji Nagrywanie połączeń. Nagrania przechowywane są przez okres do 90 dni od daty zarejestrowania rozmowy. Po upływie tego okresu nagranie zostanie automatycznie i nieodwracalnie skasowane. Administrator ma możliwość zapisania nagrań na dysk twardy komputera.
 - **Prezentacja Numerem Głównym** – funkcja umożliwiająca Numerom Użytkowników lub Grupom prezentację Numerem Głównym. Wybór prezentacji Numerem Głównym aktywowany jest w Panelu Administracyjnym. Prezentację

Numerem Głównym można włączyć wyłącznie przy aktywnej funkcji Numer Wewnętrzny lub Nagrywanie Połączeń.

- **Recepcja** – umożliwia Użytkownikowi z wykupioną funkcją Numer wewnętrzny lub Nagrywanie połączeń, zalogowanemu do panelu administracyjnego Wirtualnej Centrali, na przekierowywanie odebranych połączeń do innych Użytkowników Wirtualnej Centrali.
- **Historia połączeń** - daje dostęp do wybranego okresu w historii połączeń Numeru Głównego oraz Numeru Użytkownika.
- **Statystyki połączeń** – prezentują na wykresach dla wybranego okresu liczbę połączeń nawiązanych i Przekierowanych dla Numeru Głównego w ciągu minuty lub dla całego wybranego okresu oraz liczbę połączeń przychodzących lub wychodzących dla Numeru Użytkownika w podziale na odebranie i nieodebrane.

§ 5. Aktywacja i dezaktywacja Funkcji Dodatkowych

1. Funkcje Dodatkowe nie mogą być aktywowane dla Numeru Głównego.
2. Funkcje Dodatkowe mogą być aktywowane wyłącznie dla Numeru Użytkownika, który spełnia łącznie następujące warunki:
 - a. Numer Użytkownika jest aktywnym numerem komórkowym lub stacjonarnym działającym w sieci Play, korzystającym z jednej z taryf wymienionych na stronie internetowej www.play.pl
 - b. właścicielem Numeru Użytkownika jest ten sam Abonent, który zawarł Umowę dla Numeru Głównego.
3. Aktywacja i dezaktywacja Funkcji Dodatkowych: Nagrywanie Połączeń i Numer Wewnętrzny na Numerach Użytkowników dokonywana jest przez Administratora za pośrednictwem Panelu Administracyjnego. Zlecenie aktywacji lub dezaktywacji Funkcji Dodatkowych może być również dokonane za pośrednictwem Doradcy Biznesowego.
4. Aktywacja Funkcji Dodatkowej Faks może nastąpić poprzez zawarcie z Operatorem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach Ofert Promocyjnych dedykowanych dla Funkcji Dodatkowej Faks określonych na stronie www.play.pl. Warunkiem korzystania z Funkcji Dodatkowej Faks jest wówczas skonfigurowanie jej przez Administratora w Panelu Administracyjnym.
5. Poniższa tabela pokazuje występujące wzajemne wykluczenia w zakresie jednoczesnej aktywacji poszczególnych Funkcji Dodatkowych dla tego samego Numeru Użytkownika.

Funkcja Dodatkowa	Faks	Numer Wewnętrzny	Nagrywanie połączeń
Możliwość jednoczesnej aktywacji Funkcji Dodatkowej tym samym Numerze Użytkownika	✓	✗	✗
	✗	✓	✓

Zgodnie z ww. tabelą możliwa jest jedynie jednoczesna aktywacja Numeru Wewnętrznego i Nagrywania połączeń na tym samym Numerze Użytkownika. Pozostałe Funkcje Dodatkowe nie mogą być jednocześnie aktywowane dla tego samego Numeru Użytkownika.

6. Warunkiem prawidłowego działania Funkcji Dodatkowych na Numerze Użytkownika jest ich aktywacja na Numerze Użytkownika dodanym tylko do jednej Wirtualnej Centrali.
7. Dezaktywacja Funkcji Dodatkowych Numer Wewnętrzny i Nagrywanie Połączeń następuje w ciągu 24 godzin od chwili złożenia przez Administratora zlecenia dezaktywacji w Panelu Administracyjnym.
8. Operator jest uprawniony do dezaktywacji Funkcji Dodatkowych Numer Wewnętrzny i Nagrywanie Połączeń w przypadku opóźnienia Abonenta w regulowaniu należnych Opłat Abonamentowych z tytułu korzystania z Funkcji Dodatkowej o ponad 30 dni.
9. Usunięcie Numeru Użytkownika przez Administratora w Panelu Administracyjnym powoduje automatyczną dezaktywację Funkcji Dodatkowych Numer Wewnętrzny i Nagrywanie Połączeń aktywnych na danym Numerze Użytkownika i brak możliwości korzystania z Funkcji Dodatkowej Faks.

10. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia usług telekomunikacyjnych dla Numeru Głównego powoduje automatyczną dezaktywację Funkcji Dodatkowych Numer Wewnętrzny i Nagrywanie Połączeń aktywnych na wszystkich Numerach Użytkownika skonfigurowanych w ramach Wirtualnej Centrali i brak możliwości korzystania z Funkcji Dodatkowej Faks.
11. Korzystanie z usługi WiFi Calling i VoLTE wyklucza:
 - a. Prezentację Numerem Głównym na Numerze Użytkownika przy aktywnej funkcji Prezentacja Numerem Głównym.
 - b. Możliwość nawiązania połączenia za pomocą numeru skróconego na Numerze Użytkownika w ramach funkcji DISA, lub przy połączeniu z Numeru Użytkownika na Numer Użytkownika.
 - c. Przekierowania na Numerze Użytkownika typu Sekretariat/Recepcja/Asystent za pomocą * czy # i numeru skróconego, komórkowego lub stacjonarnego dowolnej krajowej sieci.
 - d. Nagrywanie połączeń na Numerze Użytkownika.

§ 6. Opłaty

1. Opłata za korzystanie z Funkcji Podstawowych w ramach Wirtualnej Centrali zawarta jest w abonamencie zgodnie z Cennikiem właściwym dla Oferty Promocyjnej, w ramach której aktywowany został Numer Główny. Abonament nie obejmuje Opłat Abonamentowych za korzystanie z Funkcji Dodatkowych, które naliczane są dla Numeru Użytkownika korzystającego z danej Funkcji Dodatkowej.
2. Wysokość Opłat Abonamentowych za Funkcje Dodatkowe przedstawiona jest w poniższej tabeli:

Funkcja Dodatkowa	Opłata Abonamentowa	Opłata Abonamentowa obejmuje:
Numer Wewnętrzny	5 zł (6,15 zł z VAT) / miesięcznie	Dostęp do funkcji: DISA, Prezentacja Numerem Głównym, Sekretariat / Recepcja / Asystent, Recepcja, Historia połączeń, Statystyki połączeń.
Nagrywanie połączeń	5 zł (6,15 z VAT) / miesięcznie	Dostęp do funkcji: Nagrania, Prezentacja Numerem Głównym, Recepcja, Historia połączeń, Statystyki połączeń.
Faks	zgodnie z warunkami Oferty Promocyjnej dla Funkcji Dodatkowej Faks	Dostęp do funkcji: Faks.

3. Opłata Abonamentowa za korzystanie z Funkcji Dodatkowej naliczana jest z góry, zgodnie z Okresem Rozliczeniowym i przedstawiana jest każdorazowo na Rachunku telekomunikacyjnym wystawianym dla Numeru Użytkownika, na którym aktywowana jest dana Funkcja Dodatkowa.
4. W przypadku aktywowania Funkcji Dodatkowej Numer Wewnętrzny i Nagrywanie Połączeń w trakcie trwania Okresu Rozliczeniowego Opłata Abonamentowa naliczana jest proporcjonalnie do liczby pozostałych dni do jego końca. W przypadku dezaktywacji Funkcji Dodatkowej Numer Wewnętrzny i Nagrywanie Połączeń, Opłata Abonamentowa naliczana jest za cały Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiła dezaktywacja Funkcji Dodatkowej.
5. Opłaty za połączenia przy wykorzystaniu funkcji Sekretariat / Recepcja / Asystent prezentuje poniższy przykład:
 - a. Numer A wykonuje połączenie do Numeru Głównego, Numer A odsłuchuje Komunikat Głosowy bez Przekierowania połączeń.
 - i. Numer A za połączenie z Numerem Głównym ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer A cennikiem.
 - b. Numer A wykonuje połączenie do Numeru Głównego, Numer A w ramach Scenariusza i Przekierowania Połączeń nawiązuje połączenie z Numerem C.
 - i. Numer A za połączenie z Numerem Głównym ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer A cennikiem usług jak za połączenie do Numeru Głównego.

- ii. Numer Główny za połączenie z Numerem C ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer Główny cennikiem usług jak za połączenie do Numeru C.
 - iii. Numer C nie poniesie żadnych opłat.
 - c. Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent z opcją konsultacji: Numer A wykonuje połączenie do Numeru B, Numer B zawieszka połączenie z Numerem A przy pomocy # i jednocześnie wybiera cyfry Numeru C, po nawiązaniu połączenia z Numerem C transferuje połączenie przy pomocy # łącząc rozmowę Numeru A i C, sam jako Numer B automatycznie rozłącza się.
 - i. Numer A za połączenie z Numerem B i C (od nawiązania rozmowy z Numerem B do momentu zakończenia rozmowy z Numerem C) ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer A cennikiem usług jak za połączenie do Numeru B.
 - ii. Numer B za połączenie z Numerem C (od momentu nawiązania połączenia z Numerem C do zakończenia rozmowy z Numerem C) poniesie opłatę zgodnie z obowiązującym Numer B cennikiem usług jak za połączenie do Numeru C.
 - iii. Numer C nie poniesie żadnych opłat.
 - d. Funkcja Sekretariat / Recepcja / Asystent z opcją bez konsultacji: Numer A wykonuje połączenie do Numeru B, Numer B zawieszka połączenie z Numerem A przy pomocy * i jednocześnie wybiera cyfry Numeru C, po nawiązaniu połączenia z Numerem C sam automatycznie rozłącza się.
 - i. Numer A za połączenie z Numerem B i C (od nawiązania rozmowy z Numerem B do momentu zakończenia rozmowy z Numerem C) ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Numer A cennikiem usług jak za połączenie do Numeru B.
 - ii. Numer B za połączenie z numerem C (od momentu transferu do zakończenia rozmowy z Numerem C) poniesie opłatę zgodnie z obowiązującym Numer B cennikiem usług jak za połączenie do Numeru C.
 - iii. Numer C nie poniesie żadnych opłat
- 6. Dla strony dzwoniącej na Numer Główny, nawiązanie połączenia i naliczanie opłat następuje już w momencie odtwarzania Komunikatu Głosowego.
- 7. Opłaty za połączenia wykonywane z Numeru Głównego, w tym opłaty za połączenia przekierowane z Numeru Głównego na Numer Użytkownika są naliczane dla Numeru Głównego zgodnie z Cennikiem właściwym dla Oferty Promocyjnej, w ramach której aktywowany został Numer Główny.
- 8. Opłaty za połączenia wykonywane z Numeru Użytkownika są naliczane dla Numeru Użytkownika zgodnie z Cennikiem właściwym dla Numeru Użytkownika.

§ 7. Zapytania, zgłoszenia lub reklamacje

1. Zapytania, zgłoszenia lub reklamacje mogą być zgłaszane do Operatora w następujący sposób:
 - a. poprzez kontakt z Doradcą Biznesowym;
 - b. drogą elektroniczną na adres e-mail:
 - i. ok@pomocplay.pl
 - c. poprzez kontakt z Obsługą Klienta Play dla Firm pod numerem:
 - i. +48223194699
 - d. na adres korespondencyjny Operatora: P4 Sp. z o.o. Skrytka pocztowa 43 02-671 Warszawa z dopiskiem (Dział Reklamacji)
 - e. faksem pod numer Operatora: 22 319 44 11
 - f. pisemnie w Punkcie Obsługi Sprzedaży Play
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać, co najmniej następujące dane: oznaczenie Abonenta (w tym obligatoryjnie jego imię, nazwisko, adres pocztowy, Numer Główny dla którego uruchomiona jest Wirtualna Centralka) oraz opis problemu będącego przyczyną złożenia reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty wniesienia (decyduje data doręczenia reklamacji). O sposobie rozpatrzenia reklamacji Abonent zostanie poinformowany niezwłocznie po jej rozpatrzeniu.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Zasady odpowiedzialności Operatora z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych określone są w Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 Sp. z o.o. dla Abonentów.
2. Operator może rozwiązać z Abonentem Umowę zawartą dla Numeru Głównego w trybie natychmiastowym w przypadku, w którym Abonent, pomimo uprzedniego ostrzeżenia, kontynuuje korzystanie z Wirtualnej Centralki w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem. W takim przypadku Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia kolejnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach dedykowanych Ofert Promocyjnych, w ramach których oferowany jest dostęp do Wirtualnej Centralki.
3. Operator zastrzega możliwość czasowej niedostępności Wirtualnej Centralki lub części Funkcji Podstawowych lub Funkcji Dodatkowych z przyczyn technicznych, w szczególności związanych z konserwacją lub wprowadzaniem zmian w Wirtualnej Centralce. Operator dołoży starań, aby niedostępność Wirtualnej Centralki była możliwie najmniej uciążliwa dla Abonenta.
4. Zawarcie przez Abonenta Umowy dotyczącej Numeru Głównego lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w ramach Ofert Promocyjnych dedykowanych dla Funkcji Dodatkowej Faks jest jednoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu bez zastrzeżeń.
5. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem zastosowanie mają odpowiednio postanowienia Cenników ofert, na podstawie których Abonenci korzystają z usług świadczonych przez Operatora oraz postanowienia odpowiedniego Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o.
6. Wszelkie wyrazy lub wyrażenia pisane w treści niniejszego Regulaminu z dużej litery należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą odpowiednio w Cenniku oferty, z której korzysta Abonent i w odpowiednim Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o.
7. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania Wirtualnej Centralki i sposobu jej konfiguracji zawiera „Instrukcja Obsługi Wirtualnej Centralki” dostępna na stronie www.play.pl
8. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu w dowolnym czasie. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie opublikowana na stronie www.play.pl.
9. Regulamin jest dostępny w siedzibie Operatora oraz na stronie internetowej www.play.pl.