

## **REGULAMIN SERWISU „Dbamy o Zdrowie”**

### **DEFINICJE**

#### **§ 1**

Użyte w niniejszym Regulaminie sformułowania mają następujące znaczenie:

- 1) Organizator — EZO TV siedzibą w Warszawie przy ul. Pl.Czerwca 1976
- 2) Serwis — technologia i działania polegające na:
  - a) udzielaniu Użytkownikowi Serwisu porad i wskazówek z zakresu zdrowego stylu życia, przez połączenie głosowe (IVR) pod wskazanymi numerami telefonów (Serwis telefoniczny)
  - b) udzielaniu Użytkownikowi Serwisu /Serwis z pakietu/ porad i wskazówek z zakresu zdrowego stylu życia/analiza potrzeb, pod wskazanymi numerami telefonów po dokonaniu zaakceptowanej płatności kartą płatniczą (Serwis kart płatniczych)
- 3) Użytkownik Serwisu lub Użytkownik — osoba fizyczna korzystająca z Serwisu poprzez wykonanie czynności określonych w niniejszym Regulaminie,
- 4) Zgłoszenie — sposób na wzięcie udziału w Serwisie poprzez zainicjowanie połączenia telefonicznego z telefonu stacjonarnego lub komórkowego, według zasad określonych przez Organizatora lub poprzez wysłanie Wiadomości SMS lub MMS z telefonu komórkowego, według zasad określonych przez Organizatora, 5
- 5) Ekspert /Konsultant/Animator — osoba fizyczna, która poprzez połączenie głosowe udzieli odpowiedzi Użytkownikowi,
- 6) Regulamin – niniejszy regulamin.
- 7) Audycja – program telewizyjny pod nazwą „EZO TV” emitowany w telewizji TOTV.

### **UŻYTKOWNICY SERWISU**

#### **§ 2**

- 1) Użytkownikiem Serwisu może być osoba fizyczna, która ukończyła 18 rok życia, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, posiada stałe miejsce zamieszkania w Polsce oraz spełnia wszystkie postanowienia i warunki Regulaminu.
- 2) Użytkownik nie może w jakikolwiek sposób reklamować lub promować w trakcie korzystania z Serwisu jakichkolwiek towarów, usług i/lub podmiotów.
- 3) W trakcie korzystania z Serwisu Użytkownik zobowiązuje się nie wygłaszać wypowiedzi niezwiązanych z Serwisem lub Audycją, nie używać słów wulgarnych lub obraźliwych oraz powstrzymać się od wypowiedzi, które mogą naruszać prawa osób trzecich (w szczególności ujawniać ich dane osobowe) lub obowiązuje prawo.

### **SERWIS**

#### **§ 3**

I. Serwis telefoniczny:

1 ) Aby skorzystać z Serwisu telefonicznego należy nawiązać głosowe połączenie telefoniczne IVR pod numer:

**22 382 74 04**

z pytaniem do Konsultanta z tonowego stacjonarnego aparatu telefonicznego lub z telefonu komórkowego działającego w jednej z sieci: Orange, Plus, T-Mobile, Play i postępować zgodnie z usłyszanymi instrukcjami.

2) Użytkownik Serwisu telefonicznego, od chwili nawiązania połączenia z jednym z podanych powyżej numerów telefonicznych, ponosi opłatę za każdą rozpoczętą minutę połączenia lub za całe połączenie w przypadku numerów, przy których znajduje się taka informacja, zgodnie z ust. 1 powyżej.

3) Użytkownik Serwisu telefonicznego ma prawo w każdym momencie przerwać korzystanie z tego Serwisu. Aby zakończyć korzystanie z Serwisu telefonicznego, Użytkownik powinien odłożyć słuchawkę telefonu lub rozłączyć się. Użytkownik Serwisu telefonicznego samodzielnie podejmuje decyzję o korzystaniu z tego Serwisu oraz o czasie trwania połączenia.

4) Nawiązanie połączenia telefonicznego z Serwisem telefonicznym nie gwarantuje nawiązania połączenia z Konsultantem występującą na wizji w Audycji.

5) W trakcie korzystania z Serwisu telefonicznego Użytkownik może prowadzić z Konsultantem rozmowę na temat zagadnień o zdrowym trybie życia i na takie tylko otrzyma odpowiedź.

6) Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że jego wypowiedzi w trakcie połączenia z Serwisem telefonicznym są przeznaczone do upublicznienia. Jeśli użytkownik nie chce, by jego wypowiedzi zostały upublicznione, nie powinien korzystać z Serwisu telefonicznego.

## II. Serwis kart płatniczych

1. Aby skorzystać z serwisu Kart Płatniczych powinien kolejno:

a) zadzwonić pod numer 22 382 74 04 (cena za połączenie zgodna z taryfą operatora)

b) dokonać konsultacji z Ekspertem, który przeprowadza analizę potrzeb dzwoniącego oraz dokonać wyboru Serwisu z pakietu, umówić się na rozmowę celem realizacji Serwisu z pakietu.

c) po nawiązaniu połączenia przez eksperta zgodnie z pkt.b) podać wartość wybieranej transakcji w Serwisie z pakietu

d) przekazać operatorowi serwisu numer karty płatniczej, z której ma zostać dokonana transakcja zapłata / pobranie opłaty za serwis z pakietu,

d) poczekać na wynik autoryzacji transakcji przez eCard tzn: jeśli system eCard dokona pozytywnej autoryzacji transakcji użytkownik zostanie połączony z ekspertem, jeśli system eCard nie dokona pozytywnej autoryzacji transakcji, użytkownik zostanie o tym fakcie natychmiast poinformowany ale nie zostanie połączony z Ekspertem

2. Serwis zapewnia rozmowę z Ekspertem po pozytywnej autoryzacji płatności kartą kredytową.

## III. Postanowienia wspólne dla Serwisu telefonicznego i Serwisu Kart płatniczych

1) Serwis telefoniczny i Serwis Kart płatniczych (dalej „Serwisy”) mają charakter poradniczy i stanowią rodzaj zabawy. Serwisy nie mogą być traktowane jako źródło wiążącej; specjalistycznej, naukowej itp. wiedzy. Wskazówki otrzymane w trakcie korzystania z Serwisów nie mają charakteru wiążącego i nie mogą być źródłem jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Organizatora i osób działających na jego zlecenie. Ze względu na specyfikę Serwisu odpowiedzialność za skutki wynikłe z decyzji podjętych na podstawie rad udzielonych przez Animatora ponosi sam Użytkownik.

2) W trakcie korzystania z Serwisu telefonicznego, Użytkownik pozostaje anonimowy i nie musi podawać jakichkolwiek innych danych osobowych poza informacjami niezbędnymi do realizacji usługi. Elementem umożliwiającym ciągłe korzystanie przez Użytkownika z Serwisu telefonicznego jest jego numer telefonu, z którego wykonał połączenie telefoniczne. Niektóre informacje podawane przez Użytkownika będą umożliwiały jego identyfikację, czyli będą stanowiły dane osobowe. Zasady udostępniania i przetwarzania danych osobowych Użytkowników zawarte zostały w Polityce Prywatności.

3) Odpowiedzi na pytania Użytkowników Serwisu są udzielane w oparciu o atrybuty wiążące się ze specjalizacją Konsultanta

### CZAS TRWANIA

#### § 4

Serwisy są dostępne od 25.03.2020 r.

### REKLAMACJE

#### § 5

1. Reklamacje powinny być składane na pocztą elektroniczną pod adres:
- 2) Każda reklamacja powinna zawierać co najmniej wskazanie jej autora (imię i nazwisko oraz adres doręczeń), jak również zarzuty związane z funkcjonowaniem Serwisu.
- 3) Użytkownicy Serwisu zostaną powiadomieni o rozpatrzeniu reklamacji listem poleconym wysłanym najpóźniej w ciągu 14 dni od momentu rozpatrzenia reklamacji pod warunkiem podania adresu zwrotnego, na który ma być wysłana odpowiedź.
- 4) Regulamin Serwisu znajduje się w siedzibie TOTV, przy ul. Pi. Czerwca 1976 r.