

Regulamin

Regulamin świadczenia Pakietu usług Internet z usługą TV i Telefon.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin świadczenia usług internet z usługą TV i Telefon zwany w dalszej części „Regulaminem” przedstawia zakres, zasady i warunki wykonywania usług przez spółkę Voice Net Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie, ul. Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000305794, NIP: 5170253464, REGON: 180327649, kapitał zakładowy 50 000, 00 zł, wykonującą działalność telekomunikacyjną na podstawie zaawidzenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7723 wydanym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej – zwaną dalej „Operatorem”.
2. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy o świadczenie usług zawartą pomiędzy Abonentem a Operatorem – zwaną dalej „Umową”.
3. Operator zastrzega sobie prawo wprowadzenia odrębnych regulaminów dla świadczonych przez siebie usług, w szczególności związane z organizowanymi promocjami, świadczonymi usługami dodatkowymi.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów, w szczególności regulaminów usług promocyjnych odmienne od postanowień niniejszego Regulaminu znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 2 Definicje

1. Abonent – osoba fizyczna, osoba prawna, a także jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej z którą zawierana jest pisemna umowa o świadczenie usług internetowych.
2. Abonament – miesięczna opłata ustalona zgodnie z cennikiem za prawo do korzystania przez Abonenta z usług internetowych.
3. Cennik – zestawienie cen za usługi świadczone przez Operatora.
4. Infolinia Voice Net – jednostka organizacyjna powołana przez Operatora, przeznaczona i odpowiedzialna za obsługę Abonentów i klientów poprzez telefon, faks, e-mail.
5. Okres Rozliczeniowy – okres równy jednemu miesiącowi kalendarzowemu, chyba że regulamin bądź umowa stanowi inaczej.
6. Krajowy numer telefoniczny – numer telefoniczny Abonenta poprzedzony numerem właściwej strefy numerycznej w kraju lub za granicą, zgodnie z planem numeracji obowiązującym w danym kraju.
7. Siła wyższa – zdarzenie niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, występujące w chwili dokonywania czynności prawnej np. działanie sił przyrody, wojna, strajki, demonstracje, zamieszki, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana w przepisach prawa, akty władzy państwowej lub samorządowej oraz innych organów prawa.
8. Ustawa Prawo Telekomunikacyjne- ustawa Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku (Dz. U. 04.171.1800, z późn.zm.).
9. Umowa - pisemny dokument podpity podpisem Abonenta zawarty na warunkach określonych niniejszym regulaminem na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług internetowych na rzecz Abonenta, zaś Abonent zobowiązuje się do terminowego regulowania należności za usługi oraz przestrzegania postanowień umowy oraz regulaminu.
10. Urządzenie Abonenckie – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z usługi lub urządzenie telekomunikacyjne będące własnością Abonenta służące do korzystania z usługi.
11. Usługa- usługa świadczona na rzecz Abonenta przez Operatora lub związana z nią usługa dodatkowa.
12. Konsument - osoba fizyczna zawierająca umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub korzystającą z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
13. Opłata wyrównawcza – kwota nieprzekraczająca wartości ulgi przyznanej Abonentowi w związku z zawarciem Umowy, pomniejszona o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, która może zostać pobrana przez Operatora od Abonenta w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta.
14. Dodatkowa opłata stała – opłata ryczałtowa pobierana za każdy okres rozliczeniowy w związku ze świadczeniem odpowiednich usług dodatkowych.
15. Protokół Zdawczo-Odbiorczy - protokół podpisany przez Strony Umowy Stwierdzający, że Usługa jest przetestowana i sprawna technicznie, a także protokół instalacji i deinstalacji Urządzeń CPE, innych Urządzeń lub urządzeń Abonenta oraz dotyczący rekonfiguracji Usługi.
16. Planowane Prace – działania służb technicznych niezbędne do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania usługi.
17. Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.
18. Zawieszenie Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Abonentowi Usługi lub jej elementów, w szczególności usług dodatkowych lub pojedynczego łącza z jednoczesną rezerwacją zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.
19. Rachunek/Faktura - dokument księgowy będący podstawą dokonywania przez Abonenta płatności za Usługę świadczoną na jego rzecz przez Operatora.
20. Protokół Zdawczo – Odbiorczy – Protokół podpisany przez strony niniejszej Umowy stwierdzający, że przekazane Abonentowi Urządzenia Abonenckie są sprawne, kompletne i wolne od wad.

§ 3 Zawarcie Umowy

1. Umowa zawierana jest z inicjatywy Abonenta lub z inicjatywy Operatora na piśmie pod rygorem nieważności. Abonent może wyrazić chęć zawarcia umowy poprzez: a) Wizytę w siedzibie Operatora; b)Zadzwonienie na Infolinię Operatora; c)Skontaktowanie się osobiste lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość z przedstawicielem handlowym Operatora. Droga telefoniczną nie dokonuje się czynności związanych z wypowiedzeniem Umowy, przeniesieniem przydzielonego numeru, zmianą numeru, dyspozycją zwrotu należności na rzecz Abonenta.
2. Umowa może być zawarta w lokalu Operatora lub poza nim. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem Operatora, Konsument ma prawo odstąpienia od Umowy be podania przyczyn w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone na adres wskazany w przekazanym Abonentowi przez Operatora wzorze oświadczenia o odstąpieniu. Do zachowania 10 dniowego terminu wystarczy wysłanie listu poleconego przed upływem tego terminu.
3. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub określony zgodnie z wolą Abonenta, z tym że umowa na czas określony zawierana z Konsumentem nie może być dłuższa niż 24 miesiące.
4. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu, na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, na czas

nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.

5. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba upoważniona na podstawie certyfikatu. Umowę w imieniu Abonenta zawiera Abonent osobiście lub pełnomocnik Abonenta umocowany na piśmie.
6. Operator może uzależnić zawarcie umowy od podania następujących danych: a) nazwisk i imion, b) imion rodziców, c) miejsca i daty urodzenia, d) adresu miejsca zamieszkania i adresu do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, e) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, f) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu, g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Powyższe dane Operator potwierdza po przedłożeniu mu dowodu osobistego lub paszportu, zaś świadczeniu o nadaniu nr NIP i REGON (w przypadku przedsiębiorców), wydruku z CEIDG lub KRS, pozwolenia na zainstalowanie urządzeń Operatora wydanego przez właściciela lokalu lub nieruchomości. Operator, za zgodą Abonenta może sporządzić kopie z dokumentów niezbędnych do zawarcia umowy, a także zatrzymywać ich oryginały. Operator, za zgodą Abonenta może żądać dodatkowych dokumentów oraz informacji od Abonenta.
7. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy, b) oceny wiarygodności płatniczej Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U Nr 81, poz. 530).
8. Operator niezwłocznie zawiadamia Abonenta o wystąpieniu zastrzeżenia, o którym mowa w ust. 7 pkt b. W takiej sytuacji Operator może odmówić wnioskodawcy zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, tj.:
 - żądać wnieścia przez Abonenta kaucji w wysokości 3 krotnych miesięcznych należności wynikających z Umowy. Kwota kaucji nie podlega oprocentowaniu; kwota kaucji ulega zwrotowi niezwłocznie po upływie terminu płatności za ostatni okres rozliczeniowy po uprzednim potrąceniu z kaucji wszystkich wymaganych wierzytelności, po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy. Zapłata kaucji dokonana jest z chwilą uznania rachunku bankowego Operatora wskazanego na fakturze. Operator ma prawo potrącić z kwoty kaucji wszelkie, wynikające z Umowy przewidziane obowiązki ustanowione przez Abonenta kaucji, nieregulowane, a wymagane płatności wraz z wszelkimi należnościami ubocznymi, jak np. odsetki. Operator może dokonać potrącenia wymagalnych wierzytelności z kaucji po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zapłaty Abonenta informując go o tym fakcie i wzywając do uzupełnienia kaucji w terminie 7 dni od daty wezwania do kwoty wskazanej w ust. 2 lit. b. Nieuzupełnienie kaucji skutkować może zawieszeniem lub ograniczeniem świadczenia usług.
9. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi; b) niespełnienia warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności dotyczących przedstawienia dokumentów określonych w Regulaminie lub Umowie; c) gdy Zamawiający nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora; d) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu, została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu; e) negatywny oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50 poz. 424 z późn. zm.).
10. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora na piśmie o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania, siedziby, nazwy lub innych danych koniecznych do zawarcia umowy. Abonent o powyższych zmianach informuje Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany, przedkładając Operatorowi dokumenty potwierdzające te zmiany. Zmiany adresu do korespondencji, w tym do wysyłki faktur, Abonent może dokonać bez konieczności przedkładania dokumentów potwierdzających te zmiany. W przypadku niewykonania przez Abonenta niebędącego konsumentem obowiązku poinformowania o zmianach, uznaje się, iż wszelka korespondencja kierowana do Abonenta pod jego dotychczasowym oznaczeniem i adresem jest prawidłowo doręczona i wywołuje skutki prawne z tym związane. Jeśli Abonent nie ujawnił nowego oznaczenia lub adresu Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług telekomunikacyjnych do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
11. Umowa może być zawarta z obojgiem małżonków, którzy nie mają zniesionej wspólności majątkowej. Dalsze czynności dotyczące wykonywania Umowy podejmowane przez jednego z małżonków, traktowane są jako uzgodnione między małżonkami.

§ 4 Instalacja i korzystanie z Urządzeń Abonenckich

1. Abonent wyraża zgodę na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny. W razie gdy Abonent nie jest właścicielem lokalu, konieczna będzie także zgoda na instalację urządzeń wydana przez właściciela, administratora lub innej osoby uprawnionej do nieruchomości lokalu.
2. Zgoda na instalację i eksploatację Urządzeń Abonenckich oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, zainstalowanie sieci oraz innych urządzeń, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora .
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora instalację Urządzeń Abonenckich w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu.
4. Podczas instalacji Urządzeń Abonenckich w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Abonentowi Urządzeń Abonenckich jest złożenie podpisu przez Abonenta na Protokole Zdawczo-Odbiorczym przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora, lub potwierdzenie odbioru dostarczonego Urządzenia Abonenckiego. Podpisanie protokołu lub potwierdzenie odbioru dostarczonego Urządzenia Abonenckiego przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że Urządzenia Abonenckie nie posiadały jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, były sprawne i kompletne.
6. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi na czas obowiązywania Umowy, Urządzenie Abonenckie o specyfikacji określonej w Umowie. Opłata za korzystanie z Urządzenia Abonenckiego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
7. Urządzenie Abonenckie stanowi własność Operatora. Abonent ponosi wszelkie opłaty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego (np. za energię elektryczną). Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie warunków niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Abonenckiego, w szczególności:

zasilanie energią elektryczną, warunki klimatyczne (odpowiednia temperatura, wilgotność), zapalenie pomieszczenia. Warunki te powinny być zgodne z dokumentacją techniczną zainstalowanych Urządzeń, którą Operator udostępni na każde żądanie Abonenta.

8. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie Abonenckie zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji.

9. Abonent nie ma prawa dokonywania samodzielnie napraw i modernizacji Urządzenia Abonenckiego, polegających w szczególności na zmianie oprogramowania lub jego konfiguracji, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.

10. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego.

11. Naprawa lub wymiana Urządzenia Abonenckiego wykonywana jest przez Operatora i na jego koszt, z zastrzeżeniem ust. 12.

12. Abonent odpowiada za uszkodzenie, zniszczenie lub utracenie Urządzenia Abonenckiego lub jego części, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora, spowodowane winą umyślną lub rażącym niedbalstwem. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy Urządzenia Abonenckiego w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek: a) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta, b) świadomego zniszczenia Urządzenia Abonenckiego, c) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzenia Abonenckiego, d) niepowiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterek lub uszkodzeniach Urządzenia Abonenckiego, e) nieprawidłowego działania podłączonych urządzeń Abonenta.

13. Abonent nie może bez zgody Operatora, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Urządzenia Abonenckiego na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Urządzenia Abonenckiego, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

14. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.

15. Urządzenia Abonenckie udostępnione Abonentowi umożliwiają korzystanie wyłącznie z Usług świadczonych przez Operatora.

16. W przypadku, w którym Usługa wymaga zarządzania przez Operatora Urządzeniem Abonenckim w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi, Operator może ograniczyć zakres korzystania z Urządzenia Abonenckiego w szczególności poprzez ograniczenie dostępu do administrowania Urządzeniem Abonenckim.

17. Za prawidłowe działanie Urządzeń będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację, odpowiedzialność ponosi Abonent.

§ 5 Zakres świadczenia usług

1. Operator świadczy usługi na rzecz Abonenta z którym zawarł pisemną Umowę. Operator oferuje: a) usługi głosowe, w oparciu o telefonię telefoni internetową; b) usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci internet; c) usługi w sieci inteligentnej, w tym usługi o podwyższonej opłacie; d) w zakresie istniejących możliwości technicznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do Programów telewizyjnych, w formie i zakresie przekazanym Voice Net przez ich nadawców; e) usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami; f) inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich regulamin.

2. Operator oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie objętym swoim zakresem działania. Zakres usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach jest zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.

3. Operator zapewnia usługę informacji o numerach Abonentów za pośrednictwem Infolinii, Internetu oraz wydaje spis Abonentów Voice Net, w formie pisemnej lub elektronicznej lub na stronie www.

4. Sieć Operatora służąca świadczeniu usług telekomunikacyjnych umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Operatora zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Operatora.

5. Na zamówienie Abonenta Operator przygotowuje szczegółowy wykaz usług zrealizowanych na rzecz Abonenta (biling). Usługa przygotowania wykazu jest płatna według aktualnego Cennika Usług.

6. Świadczenie usług może zostać zmienione przez Operatora poprzez pisemne poinformowanie Abonenta wraz z aktualnym Cennikiem opisującym zmiany z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem zmiany w życie.

7. Operator ma możliwość przygotowania szczegółowego wykazu usług na rzecz Abonenta na pisemny wniosek Abonenta. Usługa jest płatna według Cennika.

8. Aktywacja Usługi następuje w terminie określonym w Umowie na podstawie podpisanego przez Abonenta i Operatora Protokołu Zdawczo-Odbiorczego, stanowiącego podstawę do naliczania opłat za Usługę. W przypadku, gdy data Aktywacji Usługi nie jest określona umownie, Aktywacja Usługi następuje od daty określonej w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

9. W przypadku nie podpisania przez Abonenta Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie 5 dni roboczych od daty przedłożenia Protokołu Zdawczo-Odbiorczego przez Operatora i nie zgłoszenia w tym terminie przez Abonenta pisemnych zastrzeżeń, Usługę uważa się za odebraną i uruchomioną zgodnie z datą Aktywacji Usługi określoną w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.

10. W przypadku nie podpisania przez Abonenta, z przyczyn dotyczących Abonenta, Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie określonym w ust. 8, Abonent zapłaci Operatorowi opłatę wyrównawczą w wysokości opłaty instalacyjnej określonej Cennikiem.

11. W przypadku nie podpisania przez Abonenta Protokołu Zdawczo-Odbiorczego w terminie określonym w ust. 8, Operatorowi niezależnie od możliwości dochodzenia opłaty wyrównawczej przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy.

12. Odpowiednio do świadczonej usługi, Operator przydziela Abonentowi unikatową nazwę lub nazwy (login) i poufne hasło lub hasła dostępowe, służące do autoryzacji Abonenta przy korzystaniu z danej usługi lub nawiązania połączeń z siecią Internet. Operator zaleca Abonentowi zmianę hasła w celu zachowania należytego poziomu bezpieczeństwa w sieci Internet.

13. W celu uniemożliwienia korzystania przez osoby niepowołane z usług przypisanych Abonentowi, Abonent zobowiązany jest do zachowania poufności hasła dostępowego w tajemnicy. W razie ujawnienia hasel dostępowych przez Abonenta osobom trzecim, Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za wynikłe z tego tytułu szkody. Operator może odrzucić roszczenia reklamacyjne Abonenta w przypadku niewłaściwego posługiwania się poufnymi hasłami dostępowymi przez Abonenta.

14. Wszelkie stwierdzone przez Abonenta nieprawidłowości w funkcjonowaniu haseł dostępowych, a w szczególności podejrzenie wykorzystywania nazwy lub hasła Abonenta przez osoby nieuprawnione winien on niezwłocznie zgłosić Operatorowi.

15. Operator nie odpowiada za naruszenie poufności informacji podczas jej przesyłania przez sieć Internet ze względu na techniczną naturę sieci. Operator nie odpowiada za naruszenie poufności informacji przekazywanej obrazem lub głosem za pomocą protokołów, oprogramowania i urządzeń służących do przekazywania obrazu lub głosu w sieci Internet w czasie zbliżonym do rzeczywistego, w szczególności w technologii VoIP (Voice over Internet Protocol).

16. Dostawca Usług nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do Informacji przesyłanej przez sieć Internet.

17. Urządzenia teletransmisyjne oraz inne urządzenia abonenckie włączone do sieci telekomunikacyjnej muszą posiadać dokumenty lub znaki potwierdzające zgodność z „zasadniczymi wymaganiami dla urządzeń” o których mowa w Ustawie Prawo Telekomunikacyjnym.

18. Abonent zobowiązany jest do korzystania z usług w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami współzycia społecznego i postanowieniami niniejszego Regulaminu i Umowy. W szczególności Abonent zobowiązany jest:

a) nie rozpowszechniać wirusów komputerowych i podobnego oprogramowania; b) nie dokonywać zmian, nie usuwać lub nie dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody; c) nie podejmować żadnych działań mających na celu nieautoryzowany dostęp do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania, d) nie korzystać z usług świadomie i w taki sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnienie usług internetowych, e) nie wysyłać umyślnie wiadomości określonej jako spam i dokładać starań, aby urządzenia Abonenta nie posłużyły do wysyłania spamu, f) nie umieszczać na serwerach nielegalnych informacji lub oprogramowania, g) nie podejmować żadnych innych działań na szkodę Operatora.

19. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wywołane przez niego lub jego użytkowników sieci Internet oraz w innych sieciach publicznych i niepublicznych, z których korzysta w ramach swojej działalności. Uszkodzenia sieci i urządzeń powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta usuwane są na jego koszt.

20. Operator, w ramach istnienia możliwości technicznych, na żądanie Abonenta świadczy usługi dodatkowe, za które pobierana jest dodatkowa Opłata stała lub jednorazowa, zgodnie z Cennikiem.

21. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości, jeśli jest to konieczne do należytego świadczenia usług lub rozpatrzenia reklamacji.

22. W przypadku, gdy Operator stwierdzi usterkę lub wadliwość sprzętu Abonenta, wpływającą negatywnie na pracę sieci telekomunikacyjnej lub urządzeń, Operator ma prawo wezwać Abonenta do usunięcia takiej wady lub usterki albo do wymiany takiego sprzętu na inny, wolny od wad, na koszt Abonenta, określając w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie terminu, Operator może ograniczyć, a następnie wyłączyć świadczenie usług do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

23. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

24. Operator przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.

25. Abonent może żądać bezpłatnej zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.

26. Operator zastrzega sobie prawo do:

a) rekonfiguracji urządzeń w przypadku uzasadnionych względami technicznymi, a w przypadku gdy rekonfiguracja urządzeń wywoła konieczność rekonfiguracji sprzętu lub oprogramowania po stronie Abonenta, Operator wyklucza roszczenia finansowe Abonenta z tego tytułu.

b) czasowego wstrzymania świadczenia usługi w przypadku zamówieniej usługi, jeżeli zmiana usługi wymaga z przyczyn technicznych czasowego wstrzymania świadczenia.

c) przerwania oraz umożliwienia automatycznego wznowienia połączenia do sieci Internet, nie częściej niż jeden raz na dobę, ze względów technicznych.

27. Operator świadczy Usługę 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu.

§ 6 Usługi serwisowe

1. Zakres obsługi serwisowej Abonenta podczas obowiązywania Umowy obejmuje:

a) utrzymanie łącza abonenckiego,
b) obsługę organizacyjną w wyznaczonych jednostkach Operatora,
c) telefoniczną obsługę Abonenta,
d) informowanie o usługach, cenach i promocjach w szczególności przez stronę internetową,
e) działania związane z usuwaniem awarii i usterek,
f) realizację zleceń jednorazowych i stałych, przekazywanie informacji niezbędnych do korzystania z usług,
g) informowanie o stanie usług i zamówień Abonenta,
h) przyjmowanie reklamacji.

2. Abonent może zgłosić awarię dzwoniąc na Infolinię Operatora pod numer 0 801 011 543, 017 863 3103 czynną w godzinach od 8:00. do 17:00 lub wysyłając do Operatora wiadomość e-mail na adres bok-vn@voice-net.pl

3. Wysokość opłat za usługi serwisowe oraz połączeń na infolinię określa aktualny Cennik lub Umowa.

§ 7 Funkcjonalność świadczonej usługi

1. Ze względu na warunki techniczne świadczenia usługi Telefonii Internetowej, Operator nie gwarantuje realizacji połączeń do numerów alarmowych, z zastrzeżeniem ust. 7-9.

2. Połączenia alarmowe są realizowane w Miejscu świadczenia Usługi określonym w Umowie.

3. W celu prawidłowej realizacji połączeń alarmowych Abonent jest zobowiązany do wskazania adresu miejsca świadczenia usługi Telefonii Internetowej poprzez kontakt z Komórką organizacyjną, każdorazowo w przypadku korzystania z usługi poza Miejscem jej świadczenia określonym w Umowie. Służby ustawowo powołane do niesienia pomocy zostaną skierowane pod ostatni wskazany przez Abonenta adres miejsca świadczenia usługi Telefonii Internetowej.

4. W przypadku korzystania z usługi Telefonii Internetowej poza Miejscem świadczenia Usługi określonym w Umowie i niedokonania przez Abonenta aktualizacji adresu miejsca świadczenia usługi Telefonii Internetowej, Voice Net nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową realizację połączenia alarmowego.

5. Operator może gromadzić dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, w zakresie wymaganym do zawarcia i wykonywania

Umowy, jak również wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także związanych z wykonywaniem połączeń do numerów alarmowych wynikających z Ustawy.

6. Operator nie wprowadza ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, z zastrzeżeniem działań, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług oraz w związku z planowanymi pracami, a także innymi przypadkami o których mowa w Umowie lub Regulaminie.

7. W celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci Operator wprowadził procedury, które mają zapobiegać osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza. W przypadku osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza w zakresie świadczonej usługi może wystąpić czasowe lub trwałe obniżenie jakości świadczonej usługi.

8. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i usług Operator podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci, usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków, b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Operatora, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach, c) informowanie Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych, zapobiegawczych środkach naprawczych, d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług, e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług, f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem, g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

9. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 5 Operator nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 8 Opłaty

1. Abonent zobowiązany jest do zapłaty tytułem wynagrodzenia opłat określonych w Umowie.

2. Opłaty naliczane są na podstawie Cennika stanowiącego integralną część umowy. Aktualny Cennik zamieszczony jest na stronie internetowej Operatora, informację o nim można uzyskać również dzwoniąc na Infolinię Operatora pod numer 0 801 011 453, 017 863 31 03.

3. W razie gdy instalacja urządzenia Operatora lub okablowania połączona jest z większymi niż zazwyczaj kosztami, z kosztami nieprzebiegającymi, wysokość jednorazowej opłaty instalacyjnej może być wyższa niż w cenniku i zostaje uzgodniona indywidualnie pomiędzy Abonentem a Operatorem.

4. Operator może udzielać upustów w opłatach, bonifikat i rabatów na poszczególne świadczone usługi. Wysokość upustów, rabatów i bonifikat ustalana będzie indywidualnie z Abonentami lub ogłaszana publicznie jako promocja, oferta specjalna.

5. Wszelkie opłaty są opłatami brutto.

6. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy.

7. Wszelkie opłaty Abonent dokonuje na podstawie faktury VAT dostarczonej przez Operatora na rachunek wskazany w fakturze w terminie wskazanym w Umowie.

8. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi przez niepełny okres rozliczeniowy miesięczna opłata abonamentowa za usługę naliczana jest proporcjonalnie (1/30 za każdy dzień). Zapłata opłaty proporcjonalnej nastąpi w terminie wskazanym w Umowie.

9. Terminem zapłaty jest dzień, w którym środki znajdują się na rachunku bankowym Operatora.

10. Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej do jej odbioru.

11. Faktury za miesięczne Opłaty abonamentowe za usługi przesyłane są pocztą na adres korespondencyjny Abonenta wskazany w Umowie.

12. W razie niedotrzymania faktury VAT w terminie, w którym faktura ta była zwykle Abonentowi doręczana, Abonent powinien zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora, jednak nie później niż do końca miesiąca następującego po Okresie Rozliczeniowym, którego faktura VAT dotyczy. W przypadku braku zawiadomienia przyjmuje się, iż faktura VAT została prawidłowo doręczona.

13. W sytuacjach wyjątkowych, związanych z błędami systemu rozliczeniowego lub innych niezależnych od Operatora, Operator zastrzega sobie prawo, bez dodatkowego powiadomienia, doliczenia do faktury VAT za bieżący Okres Rozliczeniowy opłat za usługi, które nie zostały uwzględnione na fakturach VAT wystawionych za poprzednie okresy rozliczeniowe. Konsument zostanie powiadomiony o wyniku błędnie i doliczenia zaległych opłat do faktury bieżącej w terminie 7 dni od zauważenia przez Operatora błędu.

14. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek płatności lub jej części Operatorowi przysługują odsetki ustawowe za czas opóźnienia. Operator ma prawo także w takim przypadku żądać wpłaty Kaucji lub zawieszenia korzystania z Usługi powiększającej zobowiązanie Abonenta wobec Operatora.

§ 9 Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent ma prawo do wniesienia reklamacji zgodnie z rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291), w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi przez Operatora, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi albo niedotrzymania w winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usługi.

2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie na adres wskazany w Umowie, telefonicznie, ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków technicznych, które pozwalają na identyfikację Abonenta. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w jednostce organizacyjnej Operatora. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację, chyba, że udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

3. Reklamacja powinna określać: a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby; b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu; c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację; d) numer Abonenta, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny; e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług; f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty; g) numer konta bankowego lub adres właściwy do

wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności; h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 3 pkt a-e, g lub h, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

5. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3 pkt a-e, g lub h, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 3 pkt f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia w którym usługa została nienależnie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

8. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę otrzymania pisma przez Operatora albo dzień jej zgłoszenia w jednostce organizacyjnej Operatora lub telefonicznie na Infolinię.

9. Operator jest obowiązany do udzielenia pisemnej odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Operatora odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

10. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację; b) powołanie podstawy prawnej; c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty; e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu; f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym; g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.

W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo: a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

11. W przypadku uznania reklamacji Operator zobowiązany jest zwrócić Abonentowi nienależnie pobrane opłaty.

W razie braku sprzeciwu Abonenta, zwrot nienależnie pobranych opłat następuje poprzez zaliczenie kwot należnych Abonentowi w wyniku uznanej reklamacji:

a) w przypadku posiadania przez Abonenta bieżących należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;

b) w przypadku posiadania przez Abonenta zaległych należności płatniczych wobec Operatora – na poczet tych należności;

c) na poczet przyszłych należności, jeżeli brak dyspozycji Abonenta lub nie zachodzą okoliczności wymienione w a) i b).

W razie zgłoszenia takiego żądania, zwrot nienależnie pobranych opłat nastąpi na wskazany rachunek bankowy Abonenta lub przekazem na adres jego zamieszkania/siedziby.

12. Abonent ma prawo: a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub b) po zakończeniu postępowania reklamacyjnego skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

13. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

§ 10 Rozwiązanie umowy, zawieszenie świadczenia usługi

1. Umowa wygasa w przypadku: a) Śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, b) Ustaniu bytu prawnego Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną.

2. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie za porozumieniem stron.

3. Abonent i Operator mogą rozwiązać Umowę zawartą na czas nieokreślony z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec trzeciego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone drugiej stronie. Abonent i Operator mogą rozwiązać Umowę zawartą na czas określony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym wypowiedzenie zostało doręczone drugiej stronie.

4. Operator może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym lub zawiesić świadczenie usługi w przypadku:

a) Zmiany prawa, które uniemożliwia Operatorowi świadczenie Usług

b) naruszenia przez Abonenta przepisów prawa, postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika, c) utraty tytułu prawnego do lokalu lub cofnięcie zgody właściciela lub administratora lokalu na dalsze instalowanie urządzeń Operatora, okablowanie, korzystanie z Usług Operatora, d) zalegania przez Abonenta z jakimikolwiek opłatami za wykonane usługi w terminie dłuższym niż 15 dni za chociażby jeden okres rozliczeniowy, przy czym wypowiedzenie umowy może nastąpić po bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty,

e) używania przez Abonenta urządzeń Operatora niezgodnie z prawem, przeznaczeniem, niszczącemu urządzeń Operatora lub udostępniania ich osobom trzecim,

f) podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących, urządzeń nie spełniających wymogów określonych w Ustawie i przepisach wykonawczych do niej lub nie posiadających dokumentu lub znaku potwierdzającego zgodność z wymaganiami zasadniczymi, o którym mowa w Ustawie lub urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej Sieci, g) stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora jak i również innych użytkowników Usługi świadczonej przez Operatora, h) uniemożliwienia przez Abonenta świadczenia Usługi przez Operatora, w tym uniemożliwienie przedstawicielom Operatora wymiany, naprawy, konserwacji lub przeglądu urządzeń Operatora, uniemożliwienie przedstawicielom Operatora dokonywania pomiarów prędkości, poprawy jakości usługi,



i) przedłożenia przez lub wobec Abonenta wniosku o ogłoszenie upadłości zgodnie z przepisami prawa, j) w przypadku zaprzestania korzystania przez Abonenta z Usług, k) w przypadku usług transmisji danych – rozsyła wirusy, rozsyła niezamówione informacje, podejmuje działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych lub oprogramowania bądź też dokonuje zmian, usuwa lub dodaje jakiegokolwiek zapisy do informacji osób trzecich bez ich zgody; l) narusza prywatność lub dobra osobiste innej osoby korzystającej z Usługi; ł) wykorzystuje Usługę do celów sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami; m) udostępnia treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze obraźliwym, rasistowskim, pornograficznym itp.; n) podał przy zawieraniu lub w trakcie obowiązywania Umowy nieprawdziwe informacje mogące mieć wpływ na jej wykonywanie; o) uniemożliwia Przedstawicielom Operatora wymianę Urządzenia Abonenckiego w wyznaczonym przez Operatora terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Urządzenia Abonenckiego znajdującego się w Lokalu w celu wykonania Planowanych Prac lub usunięcia Awarii, p) wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Operatora przypadku siły wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia Usług przez Operatora lub na skutek którego Operator zaprzestął świadczenia Usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody, r) Utraty przez Operatora uprawnień do wykonywania Usług (w tym utraty prawa do korzystania z częstotliwości oraz z urządzeń radiowych oraz innych urządzeń telekomunikacyjnych), s) żądanie takie zgłoszą właściwe organy wykonujące zadania i obowiązki na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego.

5. Operator ma możliwość zawieszenia usługi w terminie 7 dni od daty otrzymania pisemnego wniosku od Abonenta, na okres nie dłuższy niż 30 dni kolejno po sobie następujących. Przez okres zawieszenia Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości 50 % miesięcznej opłaty abonenckiej za daną usługę

6. Z dniem zawieszenia usług następuje zaprzestanie ich świadczenia. Wznowienie świadczenia usług następuje po ustaniu przyczyny zawieszenia, nie wcześniej niż po uregulowaniu przez Abonenta wszystkich wymagalnych należności wobec Operatora. Operator za wznowienie świadczenia usług z innego powodu niż uregulowanie zaległych należności, pobiera opłatę określoną w obowiązującym Cenniku. Operator może uzależnić wznowienie świadczenia usług od wniesienia przez Abonenta Kaucji.

7. W przypadkach określonych w ust. 3 pkt a – o Operator – oprócz możliwości zawieszenia świadczenia usług lub wypowiedzenia umowy – może dochodzić naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

8. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia usług przez Operatora nie zwalnia Abonenta od uiszczenia opłat za wykonane na jego rzecz usługi.

9. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno zawierać imię i nazwisko Abonenta, adres, adres do korespondencji, numer PESEL. W przypadku gdy wypowiedzenie dotyczy tylko niektórych pakietów taryfowych lub niektórych opcji dodatkowych powinno zawierać dokładne wskazanie tego pakietu lub tych opcji.

10. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy z którą związana jest ulga przez Abonenta lub w przypadku rozwiązania takiej umowy przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu kwoty stanowiącej równowartość przyznanej ulgi pomniejszonej proporcjonalnie o wartość jaką stanowi przyznana ulga od dnia jej przyznania do dnia rozwiązania umowy. Abonent zobowiązany będzie do zwrotu powyższej kwoty w terminie 14 dni od doręczenia mu przez Operatora wezwania do zapłaty na rachunek bankowy wskazany w wezwaniu. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

11. W dniu wygaśnięcia lub rozwiązania umowy następuje zaprzestanie świadczenia usług przez Operatora. Zakończenie obowiązywania Umowy wiąże się także z demontażem łącza, chyba, że Abonent złoży inną dyspozycję.

12. W terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Abonent jest zobowiązany do zwrotu Urządzenia Abonenckiego w stanie nie gorszym, niż wskazywałaby na to jego normalna eksploatacja. Zwrotu Abonent dokonuje na własny koszt poprzez wysłanie Urządzenia Abonenckiego na adres Voice-Net sp. z o.o. ul. Migdałowa 86, 35-232 Rzeszów, lub doręczając je osobiście.

13. W przypadku braku zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 600 zł (sześćset zł). Zapłata kary umownej o której mowa w zdaniu pierwszym, będzie następowała na podstawie noty debetowej w terminie 14 dni od daty jej doręczenia na rachunek bankowy wskazany w notcie.

§ 11 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości usługi, na zasadach ogólnych.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w przypadku gdy Abonent nie spełnia obowiązków nałożonych na Abonenta, w celu zapewnienia właściwej jakości Usługi, w szczególności:

a) Urządzenie Abonenckie przyłączone do sieci (nie stanowiące własności Operatora) nie posiada odpowiedniego znaku lub dokumentu, b) Abonent dokonał nieprawidłowej instalacji Urządzenia Abonenckiego i oprogramowania (nie stanowiącego własności Operatora); c) Abonent uniemożliwił Operatorowi sprawdzenie poprawności działania Urządzenia Abonenckiego, będącego własnością Operatora; d) Urządzenie Abonenckie (nie stanowiące własności Operatora) działa nieprawidłowo.

3. W przypadku niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie lub Protokole Zdawczo – Odbiorczym terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania w wysokości 1/30 Abonamentu za każdy dzień zwłoki, maksymalnie do wysokości miesięcznego Abonamentu obowiązującego w dniu, w którym miało nastąpić uruchomienie usługi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminu uruchomienia usługi, jeżeli neuruchomienie usługi wynikało z winy Abonenta.

4. W przypadku przerwy w świadczeniu usługi trwającej powyżej 8 godzin, za każdą rozpoczętą godzinę przerwy powyżej 8 godzin, Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania w wysokości 1/720 średniego Abonamentu za usługę, której dotyczy przerwa, liczonej według rachunków z ostatnich trzech miesięcy, a w przypadku gdy Abonent korzysta z usługi krócej niż 3 miesiące w wysokości 1/720 średniego Abonamentu z całego okresu korzystania z usługi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu usługi, jeżeli przerwy wynikały z winy Abonenta lub nie zostały zgłoszone przez Abonenta.

5. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii było niemożliwe z winy Abonenta.

6. Wypłata odszkodowania następuje w wyniku złożenia przez Abonenta pozytywnie rozpatrzonej reklamacji.

7. Przyznana kwota odszkodowania, według wyboru Abonenta zaliczana jest na poczet wymagalnych wierzytelności, przyszłych wierzytelności lub przesyłana na rachunek bankowy wskazany przez Abonenta w terminie 30 dni od dnia wskazania sposobu postępowania z kwotą odszkodowania. W razie braku dyspozycji Abonenta kwota odszkodowania zaliczana jest na poczet zaległych, bieżących lub przyszłych wierzytelności.

§ 12 Zmiany umowy, Regulaminu i Cennika

1. W przypadku zmiany Regulaminu lub Cennika Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany na piśmie z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie Operator podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.

2. W przypadku gdy proponowana zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten 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 Prezesa UKE.

3. W sytuacji o której mowa w ust. 1 i 2 Operator jednocześnie poinformuje Abonenta o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian oraz fakcie, iż Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne. Jeśli jednak konieczność wprowadzenia proponowanych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub określonej Decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Operator zachowuje prawo do roszczenia odszkodowawczego, a także zwrotu przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

4. Termin do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu lub Cennika trwa do momentu wejścia zmiany w życie.

5. Na żądanie abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.

§ 13 Ochrona danych osobowych

1. Operator jest Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29.08.97r. o Ochronie Danych Osobowych. (Dz. U. Nr 133 poz. 883).

2. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych Abonenta podanych w umowie w celu należytego wykonania Usługi przez Operatora, kontaktu z Abonentem oraz wystawienia faktur VAT.

3. Abonentowi przysługuje prawo do dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne, jednakże jest niezbędne w celu korzystania z usługi.

4. Operator zobowiązuje się do przechowywania i przetwarzania danych osobowych zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.97r. o Ochronie Danych Osobowych, używania ich dla celów związanych ze świadczoną usługą, nie udostępniania ich podmiotom trzecim.

5. Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z usługi.

§ 14 Tajemnica telekomunikacyjna

1. Operator gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej. Nie dotyczy to przypadków, gdy ujawnienie tajemnicy telekomunikacyjnej jest wymagane przez przepisy prawa, lub postanowieniem Sądu albo Prokuratora. Operator nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popemnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora.

§ 15 Postanowienia końcowe

1. Wszystkie sprawy sporne związane z niniejszą umową Strony poddają rozstrzygnięciu Sądowi powszechnemu uzgodnionemu między stronami w Umowie.

2. W sprawach nieuregulowanych w umowie oraz regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawa Prawo Telekomunikacyjne.

3. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi określona jest w cenniku obowiązującym w chwili wykonania Usługi. Informacje o aktualnym Cenniku Abonent może uzyskać na Infolinii lub na stronie internetowej Operatora.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.08.2013 roku.

.....
Data i podpis Abonenta