

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług zwany dalej Regulaminem określa zakres i warunki wykonywania usług przez Operatora Telekomunikacyjnego - firmę Virtuall, zarejestrowaną w Rekorcie Górnym przy ul. Majowej 2 i wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod nr 10333 - oraz prawa i obowiązki Abonenta korzystającego z tych Usług.

Operator różnicuje ofertę Usług telekomunikacyjnych, świadczonych na poszczególnych obszarach, w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych. Regulamin określa zasady świadczenia wszystkich Usług Telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonenta, chyba, że Operator wprowadzi odrębny Regulamin dla poszczególnej świadczonej przez niego Usługi, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa.

Regulamin stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.

§1 Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent - podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług dostępowych zawartej na piśmie z Operatorem.
2. Abonent - uprawnienie do korzystania z usług sieci Operatora na podstawie umowy.
3. Regulamin - Regulamin świadczenia usługi w sieci Operatora.
4. Operator - firma Virtuall z siedzibą w Rekorcie Górnym (kod: 84-123) przy ul. Majowej 2, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych pod numerem 10333.
5. Umowa - umowa zawarta na piśmie na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia usług, zawarta pomiędzy firmą Virtuall a Abonentem.
6. Cennik - oznacza aktualnie obowiązujące u Operatora zestawienie cen za świadczone przez Operatora Usługi Telekomunikacyjne oraz innych opłat związanych z tymi usługami.
7. Rachunek - faktura VAT wystawiana Abonentowi na podstawie cennika usług świadczonych przez Operatora.
8. Łącze sieciowe - niezbędne okablowanie z gniazdem komputerowym lub instalacją antenową w lokalu Abonenta.
9. Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do zawarcia i zmiany Umowy Abonenckiej, przekazania Abonentowi Sprzętu oraz dokonania Instalacji Sprzętu w lokalu Abonenta.
10. Sieć - wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną do przesyłania sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
11. Siła wyższa - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, lokauty, awarie w dostawie energii, akty władzy państwowej, samorządowej; akty wandalizmu, kradzieże.
12. Usługi - usługi świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora.
13. Netykieta - Zbiór reguł prawidłowego zachowania się w sieci sporządzony przez Operatora.

§2 Umowa

1. Umowy zawierane są na czas określony lub nieokreślony, według ustaleń między Stronami.
2. W przypadkach, gdy czas trwania umowy jest określony, w razie wcześniejszego wypowiedzenia przez Abonenta umowy, Operator może obciążyć Abonenta kosztami wynikającymi z tytułu niedotrzymania terminu obowiązywania umowy, oraz wystąpić o zwrot udzielonych rabatów.
3. Umowa jest zawierana w formie pisemnej w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, pod rygorem nieważności, po dostarczeniu przez Zamawiającego wszystkich wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.
- 3.1. Osoby prawne lub jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej: odpis z właściwego przewidzianego prawem rejestru, REGON, NIP, tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, w których zainstalowane będą Urządzenia Abonenckie, stanowiący uprawnienie do władania lub dysponowania lokalem lub nieruchomością lub do ich zajmowania.
- 3.2. Osoby fizyczne: dowód osobisty, dokumenty stanowiące uprawnienie do władania lub dysponowania lokalem lub nieruchomością lub do ich zajmowania.
4. Operator zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji, jak i prawo do wykonania kserokopii dokumentów, o których mowa w ust. 3.
5. Zmiana świadczonej usługi nastąpi po elektronicznym bądź pisemnym zgłoszeniu wniosku przez Abonenta do Operatora.
6. Umowa Abonencka może przewidywać, iż inna niż Abonent, wskazana w Umowie Abonenckiej osoba fizyczna, będzie korzystała ze świadczonych przez Operatora usług Telekomunikacyjnych. Dla celów określonych w niniejszym punkcie, Abonent oznacza osobę fizyczną lub prawną, która zawarła Umowę Abonencką, działając na rzecz beneficjenta tych usług - osoby fizycznej. W takim przypadku Abonent będzie zobowiązany do terminowego uiszczania wszystkich opłat, przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem. Jednocześnie Klient ponosi odpowiedzialność za należyte (zgodne z umową Abonencką i Regulaminem) korzystanie przez beneficjenta z Usług Telekomunikacyjnych.

§3 Odmowa świadczenia Usług

Operator ma prawo odmówić zawarcia Umowy w szczególności, gdy:

1. proponowany przez Abonenta zakres lub sposób korzystania z sieci może niekorzystnie wpłynąć na obsługę pozostałych użytkowników Sieci Operatora.
2. nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usługi.
3. Abonent nie przedstawił wymaganych dokumentów lub okazane dokumenty budzą wątpliwości co do ich autentyczności.
4. Abonent poda błędne lub nieaktualne dane wymagane przy zawarciu Umowy.
5. Abonent nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z innej umowy zawartej z Operatorem lub innym operatorem.
6. Abonent nie przedstawi urzędowego potwierdzenia swoich danych osobowych, jeżeli Operator takiego



potwierdzenia zażąda.

7. Abonent odmawia podpisania wszystkich wymaganych Załączników do Umowy.

8. Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora lub innego Operatora.

9. Operator rozwiązał wcześniej Umowę Abonencką z Abonentem, w związku z naruszeniem postanowień Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub działaniem na szkodę Operatora bądź innych Abonentów.

§4 Rozwiązanie umowy

1. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez Strony z 30-dniowym okresem wypowiedzenia przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpłynięcia oświadczenia Abonenta.

2. Okres wypowiedzenia liczony jest od dnia wpływu pisma o rezygnacji do siedziby Operatora i jest liczony od pierwszego dnia kolejnego miesiąca.

3. Operator może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

3.1. cofnięcia, ograniczenia lub wygaśnięcia zezwolenia przyznanemu Operatorowi.

3.2. naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta, a w szczególności:

- nie uregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane Usługi.

- powtarzającego się naruszania przez Abonenta warunków korzystania z Usług Telekomunikacyjnych określonych w Umowie lub/i Regulaminie.

- podłączania przez Abonenta do Sieci Operatora lub do urządzeń z nią współpracujących innych urządzeń bez zgody Operatora.

- stworzenia przez Abonenta zagrożenia dla interesów Operatora lub innych użytkowników Sieci Operatora.

3.3. wykorzystania przez Abonenta Usług Świadczonej przez Operatora do celów niezgodnych z prawem.

3.4. wszczęcia wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego albo innego postępowania naprawczego lub oddłużeniowego.

3.5 Siły wyższej.

4. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Operatora, a w szczególności:

- nie uruchomienia Usługi w terminie 14 dni z winy Operatora.

- wystąpienia przerwy w świadczeniu usług trwającej dłużej niż 14 dni z przyczyn zawinionych przez Operatora.

5. Umowa, po upływie czasu, na jaki została zawarta, zostaje przedłużona na czas nieokreślony.

6. Umowa z Abonentem wygasa z dniem zaprzestania świadczenia Usług.

§5 Prawa i obowiązki Abonenta

Abonent zobowiązany jest do:

1. korzystania z Usług stosownie do postanowień Regulaminu i Umowy, zgodnie z przeznaczeniem, nie naruszając prawa polskiego ani nie szkodząc innym użytkownikom Sieci Operatora.

2. powiadamiania Operatora o wszelkich zaistniałych dewastacjach i uszkodzeniach sieci (fizycznych jak i programowych).

3. dbania o stabilność systemu operacyjnego na komputerach należących do abonenta, podłączonych do sieci.

4. właściwej ochrony antywirusowej swoich komputerów.

5. bezwzględnego podłączania własnych komputerów do gniazdek zasilających z uziemieniem.

6. dbania o bezpieczeństwo swojego konta pocztowego oraz komputera poprzez stosowanie odpowiednich haseł i praw dostępu do swych zasobów.

7. przestrzegania prywatności innych kont w systemie i nie ingerowania w ich zasoby nawet jeśli nie są one stosownie chronione.

8. zgłoszenia Operatorowi z wyprzedzeniem 30 dni, zamiaru wykorzystywania dostępu do sieci w celach komercyjnych. W powyższym przypadku do umowy zostanie zwarty aneks regulujący warunki komercyjnego wykorzystania sieci.

9. Abonent zobowiązany jest korzystać z Usługi Telekomunikacyjnej wyłącznie przy użyciu, wskazanego podczas instalacji, komputera osobistego zarejestrowanego przez Operatora.

10. Usługa Telekomunikacyjna przeznaczona jest tylko do osobistego użytku przez Abonenta. Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi Telekomunikacyjnej poza lokalem, w którym została ona zainstalowana.

11. Zabronione jest korzystanie z Usługi Telekomunikacyjnej poprzez przyłączenie do Sieci Operatora routera bądź innych urządzeń współdzielących łącze bez zgody Operatora.

12. Abonent jest zobowiązany korzystać z Sieci Operatora w sposób zgodny z Umową Abonencką, Regulaminem.

13. Korzystając z Usługi Telekomunikacyjnej Abonent zobowiązany jest działać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, porządkiem publicznym i dobrymi obyczajami zarówno w stosunku do Operatora jak i osób trzecich.

Abonentowi nie wolno:

1. rażąco naruszać reguł netykiety

2. podłączać do łącza więcej urządzeń niż jest to przewidziane Umową;

3. działać na szkodę zasobów lub innych użytkowników własnej i innych sieci.

4. naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich.

5. rozpowszechniać materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, na przykład o charakterze rasistowskim czy pornograficznym.

6. prowadzić działań mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo).

7. dokonywać zmian, usuwać, lub dodawać jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody.

8. rozpowszechniać wirusów komputerowych; niezależnie od tego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do sieci Internet lub do sieciowych systemów komputerowych.

9. rozpowszechniać informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta –



ang. Spamming)

10. korzystać z Usługi Internetowej w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usługi Internetowej.

Abonent ma prawo:

1. Abonent ma możliwość zadeklarowania czasowej rezygnacji z Usług. Następuje wówczas odłączenie Abonenta na zadeklarowany okres, przez który abonament zostaje zastąpiony opłatą urlopową 50% właściwej miesięcznej opłaty abonamentowej. Zamiar czasowego zawieszenia Usług należy zgłosić najpóźniej do 15 dnia miesiąca poprzedzającego zawieszenie usługi. Ponowne przyłączenie do Sieci jest odpłatne zgodnie z obowiązującym cennikiem.

2. Zgłoszenie należy przesłać pocztą elektroniczną lub drogą pisemną na adres Operatora.

3. Jeżeli umowa została zwarta na czas określony czasowa rezygnacja nie może trwać dłużej niż dwa miesiące w ciągu jednego roku kalendarzowego, w przypadku umowy na czas nieokreślony czasowa rezygnacja nie może trwać dłużej niż jeden miesiąc.

Odpowiedzialność Abonenta

1. Abonent jest odpowiedzialny za wszelkie szkody wyrządzone Operatorowi w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką i Regulaminem oraz Prawem Polskim.

2. Płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych, są dokonywane na jego wyłączne ryzyko. Operator nie ponosi w tym zakresie żadnej odpowiedzialności.

§6 Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązany jest do doprowadzenia Sieci do lokalu Abonenta i rozpoczęcia świadczenia za jej pomocą Usług określonych Umową w terminie nie przekraczającym siedmiu dni oraz do konserwacji Sieci zapewniając sprawne jej działanie.

2. Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.

3. Operator będzie rozszerzał zakres świadczonych usług w miarę powstawania nowych możliwości technicznych.

§7 Uruchomienie Usługi

1. Abonent wyraża zgodę na instalację w mieszkaniu lub budynku, którego jest właścicielem, najemcą, dzierżawcą albo, do którego przysługuje mu prawo użytkowania, spółdzielcze prawo do lokalu lub służebność mieszkania. Jeżeli Abonentowi nie przysługuje żaden z wymienionych powyżej tytułów prawnych do lokalu, w którym ma być zainstalowana Usługa lub, jeżeli zainstalowanie Usługi w tym lokalu uzależnione jest od zgody właściciela lub osoby, której przysługują inne prawa do lokalu, Abonent zobowiązany jest do uzyskania takiej zgody w formie pisemnej i doręczenia jej Operatorowi najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej. W przypadku, gdy Abonent nie przedstawi wspomnianej zgody, jest on zobowiązany do zwrotu wszelkich kosztów, poniesionych przez Operatora oraz związanych z zaspokojeniem roszczeń osób trzecich.

2. Zgoda Abonenta na instalację obejmuje w szczególności zgodę na poprowadzenie kabli, wywiercenie niezbędnych otworów w miejscach uzgodnionych przez Przedstawiciela Operatora z Abonentem w lokalu oraz montaż infrastruktury kablowej w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.

3. Ekipa montażowa podczas wykonywania usługi przyłączenia Abonenta do Internetu nie wykonuje żadnych prac w mieszkaniu Abonenta związanych z montażem kabla (mocowania go do ściany, wiercenia otworów, przesuwania mebli itp.).

Ekipa montażowa jest zobowiązana wyłącznie do podłączenia komputera do sieci i pozostawienia kabla wprowadzonego do mieszkania luzem. W cenie montażu wliczone jest 10 metrów kabla w mieszkaniu Abonenta za pozostałą długość obowiązuje dopłata według cennika.

4. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Operatora wykonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób niepowodujący uszkodzeń wyposażenia lokalu. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności podczas Instalacji w lokalu.

5. Podczas Instalacji przez Przedstawiciela Operatora w lokalu, w którym wykonywana jest Instalacja, powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6. Przedstawiciel Operatora nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności, związanych z naprawą Sprzętu Abonenta, chyba, że uszkodzenie to nastąpiło na skutek jego działań.

7. Potwierdzeniem zakończenia Instalacji jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na zleceniu wykonania Instalacji lub innym dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Operatora.

8. Wysokość opłat za instalację określa aktualny Cennik. W przypadku, gdy Instalacja jest połączona 2 dodatkowymi nakładami materiałowymi lub czasowymi, Operator jest uprawniony do pobrania dodatkowej opłaty instalacyjnej według cen umownych.

9. Jeżeli Umowa abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego zakończenia Sieci - komputera. Podłączenie kolejnych zakończeń Sieci w lokalu zgodnie z Umową Abonencką, wykonywane jest za dodatkową opłatą przewidzianą w Cenniku.

10. Za dzień rozpoczęcia świadczenia usług uznaje się pierwszy dzień po dniu uruchomienia Usługi.

§8 Urządzenia Abonenckie

1. Operator udostępnia Abonentowi na czas trwania Umowy urządzenia Abonenckie.

2. Urządzenia Abonenckie są własnością Operatora przez cały czas trwania umowy, a po jej zakończeniu Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu powierzonego mu Sprzętu.

3. Abonent ponosi odpowiedzialność za stratę lub uszkodzenie Urządzeń Abonenckich, chyba że utrata lub uszkodzenie nastąpiło z winy Operatora.

4. Abonent ponosi wszelkie koszty naprawy Urządzeń



Abonenckich chyba, że usterki powstały z winy Operatora.

5. Abonent jest zobowiązany do korzystania ze Sprzętu, oddanego mu przez Operatora do używania, w sposób zgodny z instrukcją obsługi i postanowieniami Regulaminu. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian technicznych w Sprzęcie.

6. Przez cały okres obowiązywania Umowy Abonenckiej Sprzęt musi pozostać w miejscu Instalacji w lokalu Abonenta, chyba, że Operator wyrazi pisemną zgodę na zmianę jego lokalizacji. Abonent odpowiada za przekazanie, utratę, uszkodzenie, zniszczenie lub nieuprawnione korzystanie ze Sprzętu oddanego mu przez Operatora do używania. Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o utracie Sprzętu, oddanego Abonentowi do używania w terminie nieprzekraczającym 48 godzin od tego zdarzenia.

7. Abonent jest zobowiązany poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu sprzętu. Jeżeli nieprawidłowe funkcjonowanie sprzętu jest następstwem wady, tkwiącej w sprzęcie w chwili jego wydania Abonentowi lub następstwem zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Operator zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Sprzętu. W przypadku, spowodowanej nieprawidłowym funkcjonowaniem Sprzętu, niemożności korzystania z usług, świadczonych przez Operatora w ramach Umowy Abonenckiej przez okres dłuższy niż 48 godzin od chwili poinformowania Operatora o tym fakcie, Operator zobowiązany jest na pisemny wniosek Abonenta obniżyć odpowiednią opłatę za tę usługę, proporcjonalnie do okresu, w którym nie była ona dostępna dla Abonenta. Na żądanie Operatora, Abonent zwróci niesprawny Sprzęt w celu ustalenia przyczyn usterki. Jeżeli Abonent nie zwróci na żądanie Operatora niesprawnego Sprzętu lub, jeżeli Operator ustali, że Sprzęt oddany Abonentowi przez Operatora do używania został uszkodzony przez Abonenta, Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztem naprawy lub wymiany odpowiednio Sprzętu lub jego elementów.

8. Operator zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Sprzęt Abonenta został odłączony od zasilania energetycznego. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane nie zastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia.

§9 Cesja

1. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora przenosić na rzecz osób trzecich jakichkolwiek praw lub obowiązków wynikających z niniejszej Umowy.

2. Abonent nie ma prawa, bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora, umożliwić osobom trzecim korzystania z Usług.

3. Abonent zobowiązuje się do usunięcia jakichkolwiek szkód po stronie Operatora, będących skutkiem umożliwienia przez Abonenta korzystania z Usług przez jakiegokolwiek osoby trzecie bez upoważnienia Operatora.

§10 Cennik

1. Ceny i opłaty za świadczenie Usług określa Cennik Usług Świadczonech przez Operatora, stanowiący załącznik do Umowy, lub sama Umowa.

2. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w

każdym czasie, co nie stanowi zmiany Umowy.

3. W przypadku zmiany cen Operator powiadomi Abonenta pocztą tradycyjną lub elektroniczną z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego, o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia.

4. W przypadku podwyższenia cen Abonent ma prawo, w terminie 14 dni od daty powiadomienia, wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez złożenie pisemnego oświadczenia Operatorowi i przesłanie go listem poleconym. Nie rozwiązanie przez Abonenta Umowy w wyżej przewidziany sposób poczytuje się za wyrażenie zgody na podwyższenie cen.

Rodzaje usług

1. Pod warunkiem nie zalegania przez Abonenta z żadnymi opłatami na rzecz Operatora, na wniosek Abonenta wysłany w formie pisemnej na adres Operatora lub u Przedstawiciela Operatora, zakres Umowy Abonenckiej może zostać rozszerzony o nowe Usługi Telekomunikacyjne, dostępne na danym terenie. Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi Telekomunikacyjne wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w lokalu Abonenta, postanowienia §7 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

2. W sytuacji, określonej w §10 Regulaminu, Umowa Abonencka zostaje zmieniona z chwilą otrzymania przez Operatora wniosku Abonenta o rozszerzenie zakresu usług. W przypadku, kiedy wniosek o rozszerzenie zakresu usług nie został złożony w formie pisemnej, w razie wątpliwości poczytuje się, że Umowa Abonencka została zmieniona w tym zakresie, jeżeli Abonent, po otrzymaniu Rachunku, wystawionego zgodnie z Cennikiem za Usługi Telekomunikacyjne, świadczone według zmienionej Umowy Abonenckiej, zapłacił pełną kwotę, na którą opiewa Rachunek. Bez względu na datę zmiany Umowy Abonenckiej opłaty za świadczone przez Operatora Usługi Telekomunikacyjne, według zmienionej Umowy Abonenckiej, będą naliczone od dnia faktycznego rozpoczęcia świadczenia tych usług.

3. Jeżeli Abonent zamierza zmienić Umowę Abonencką poprzez rezygnację z niektórych świadczonych w ramach Umowy Abonenckiej Usług Telekomunikacyjnych, zobowiązany jest powiadomić Operatora na piśmie o takiej zmianie, wskazując wyraźnie, z jakich usług zamierza zrezygnować. Za dokonanie zmiany Usług Telekomunikacyjnych w ramach Umowy Abonenckiej Operator może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.

Pakiety Usług

1. Zastępowanie Usług w ramach Pakietu przez inne Usługi lub zmniejszenie ich liczby nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej i może nastąpić z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. O zmianach takich Klienci będą informowani w trybie przewidzianym niniejszym regulaminem.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w korzystaniu z Pakietów Usług wywołane działaniem siły wyższej a także powstałe w skutek: nieprawidłowego korzystania ze Sprzętu, nieprawidłowego funkcjonowania



Sprzętu oraz oprogramowania Klienta, przerw w zasilaniu i innych zdarzeń o podobnym charakterze.

§11 Sposób płatności i zasady regulowania opłat

1. Operator za świadczone Usługi wystawia Abonentowi Fakturę VAT. Faktura jest dostarczana do Abonenta pocztą elektroniczną lub udostępniana w Panelu Abonenta po zalogowaniu na: panel.virtuall.pl.
2. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania wszystkich opłat przewidzianych Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem do zapłaty rachunków w terminie podanym na Fakturze VAT i na wskazane na Umowie konto bankowe Operatora.
3. Opłata abonamentowa pobierana jest z góry zgodnie z Cennikiem, co miesiąc, z wyjątkiem pierwszego miesiąca trwania Umowy. Abonent w pierwszym otrzymanym Rachunku obciążony zostaje opłatą abonamentowa za korzystania z Usług Telekomunikacyjnych;
4. Operator pobiera opłatę za uruchomienie Usługi Telekomunikacyjnej w momencie zawarcia Umowy;
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłynięcia należnej sumy na rachunek bankowy wskazany przez Operatora.
6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, w wysokości określonej w aktualnym Cenniku.
7. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności Rachunku. Operator w tym przypadku wystawi notę odsetkową.
8. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uiszczone w całości, odsetki nalicza się od kwoty pozostałej do uiszczenia;
9. Zwłoka w opłacie należności może spowodować utratę udzielonego Abonentowi upustu w opłacie abonamentowej;
10. Operator ma prawo do zawieszenia świadczenie Usług, jeśli Abonent nie uregulował swoich zobowiązań wobec Operatora;
11. Uiszczona przez Abonenta opłata zmniejsza stan jego zadłużenia wobec Operatora. Wpłata ta zaliczana jest w pierwszej kolejności na najdawniej wymagane długi z Rachunków, ewentualnie kary umowne, a następnie na naliczone odsetki za opóźnienie;
12. Rachunek przesyłany jest na adres Abonenta pocztą elektroniczną lub udostępniany w inny sposób;
13. Operator zastrzega sobie prawo obciążenia Rachunku Abonenta opłatami za Usługi, nieuwzględnionymi w rachunkach za poprzednie okresy rozliczeniowe;
14. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Abonamentu do 10 dnia miesiąca, którego abonament dotyczy;
15. Wszystkie przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych na Rachunku. W przypadku nie otrzymania Rachunku Abonent zobowiązany jest, bez uprzedniego wezwania Operatora, do zapłaty należnych opłat w następujących terminach:
 - w przypadku opłat jednorazowych, a w szczególności

opłaty za instalację sprzętu i opłaty aktywacyjnej w terminie 30 dni od dnia zdarzenia, z którym związana jest dana opłata (np. dokonania instalacji), chyba że Umowa Abonencka lub Cennik stanowią inaczej.

- w przypadku opłat abonamentowych nie później niż w ciągu 14 dni od daty rozpoczęcia okresu rozliczeniowego.

16. Nie otrzymanie rachunku nie zwalnia Abonenta od dokonania terminowej opłaty abonamentowej na rzecz Operatora. Fakt nie otrzymania rachunku w terminie, należy niezwłocznie zgłosić do Operatora. Operator niezwłocznie wystawi duplikat.

17. Wszystkie opłaty przewidziane w Umowie Abonenckiej, Regulaminie i Cenniku Abonent uiszczał będzie na rachunek bankowy, wskazany przez Operatora. Jeżeli Abonent nie posługuje się przy dokonywaniu zapłaty standardowym formularzem Operatora, zobowiązany jest on podać na dokumencie, którym się posługuje dokonując wpłaty dane uprawnionego Abonenta oraz zaznaczyć w tytule miesiąc, za który wnoszona jest opłata.

§12 Odpowiedzialność Operatora

1. W przypadku przerwy w świadczeniu Usług przez Operatora wynikającej z winy Operatora, Operator zapłaci Abonentowi karę umowną poprzez obniżenie wysokości opłaty abonamentowej.
2. Obniżenie wysokości opłaty abonamentowej dokonywane jest na następujących zasadach:
 - 2.1. obniżenie opłaty abonamentowej będzie liczone w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy spowodowanej awarią.
 - 2.2. przy ustalaniu czasu trwania przerwy, jako początek przyjmuje się dzień, w którym nastąpił moment zarejestrowania przez Operatora zgłoszenia Abonenta o wystąpieniu przerwy, pod warunkiem stwierdzenia przerwy;
 - 2.3. za czas zakończenia przerwy przyjmuje się moment zarejestrowania zakończenia przerwy przez Operatora;
 - 2.4. Operator nie dokonuje obniżenia opłaty abonamentowej, jeżeli przerwy w świadczeniu Usług wynikają z pomiarów testowych i eksploatacyjnych, uzgodnionych z Abonentem.
3. Operator zastrzega sobie iż w ciągu jednej doby (24h) może zaistnieć przerwa w dostawie Internetu do 2 godzin - związana z konserwacją sieci.
4. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w sieci Internet.

§13 Wyłączenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie odpowiada za dostęp osób nieuprawnionych do informacji przesyłanej w Sieci Operatora, gdy wynika on z winy Abonenta lub osoby trzeciej, za którą Operator nie ponosi odpowiedzialności lub z działania Siły wyższej.
2. Operator nie odpowiada za nie wykonanie bądź nienależyte wykonanie Usług w przypadku, gdy wynika to z działania Siły wyższej lub innych przyczyn niezależnych od Operatora, a w szczególności uszkodzeń lub awarii spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
3. Operator nie odpowiada za uszkodzenia bądź zniszczenie sprzętu Abonenta podłączonego do Sieci w przypadku, gdy wynika to z działania Siły wyższej lub innych przyczyn



niezależnych od Operatora, a w szczególności uszkodzeń lub awarii spowodowanych przez Abonenta lub osoby trzecie, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy wynikłe z nieznamośności obsługi komputera, awarii bądź niewłaściwego działania systemu operacyjnego Abonenta, bądź innych przyczyn całkowicie niezależnych od Operatora i może pobierać opłaty za wezwanie serwisu w powyższym przypadku według cennika.

5. Operator nie odpowiada za trudności w dostępie do Internetu mające źródło w punktach styku łączy międzyoperatorskich z Siecią lub nieprawidłowym funkcjonowaniem komputera/systemu Abonenta.

6. Za pośrednictwem Usługi Internetowej Abonent będzie miał dostęp do usług, nieświadczonych przez Operatora. Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za wywiązanie się przez inne podmioty z obowiązku wykonania zamówionych w ten sposób usług.

7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnień w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usługi Internetowej.

8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z Instalacji.

9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta oraz nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie. Operator nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta.

§14 Ograniczenie odpowiedzialności Operatora

1. Operator nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw w świadczeniu usług z wyjątkiem sytuacji, gdy szkoda jest następstwem winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa po stronie Operatora.

2. W żadnym wypadku odpowiedzialność Operatora za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień niniejszej umowy nie obejmuje utraconych korzyści przez Abonenta.

3. W przypadku, gdy do świadczenia usług wykorzystano zasoby telekomunikacyjne innych operatorów, odpowiedzialność Operatora jest ograniczona do odpowiedzialności wynikającej z regulaminu świadczenia usług właściwych operatorów.

§15 Poufność informacji

1. Operator i Abonent zobowiązani są do zachowania poufności informacji o warunkach łączącej Strony Umowy oraz danych identyfikacyjnych Abonenta, a wzajemnie udzielane informacje mogą być wykorzystane wyłącznie do celów wykonania łączącej Strony Umowy.

2. Wszelkie informacje, o których mowa w ust. 1. mogą być udzielone osobom trzecim tylko w przypadkach przewidzianych prawem.

3. Operator i Abonent zobowiązani są do wzajemnego zachowania poufności informacji oraz zbiorów danych, do których mieli dostęp poprzez Sieć Operatora w trakcie obowiązywania Umowy, jak również zobowiązani są do nie

zbierania, przetwarzania i przechowywania oraz do nie udostępniania tych informacji i danych osobom trzecim bez zgody drugiej Strony. Obowiązek dochowania poufności obejmuje także pracowników i inne osoby, którym Strony powierzyły wykonanie zobowiązań lub za pomocą, których zobowiązania wykonały. Obowiązek ten wiąże Strony także po rozwiązaniu Umowy.

4. Operator nie ingeruje w treść przesyłanych lub otrzymywanych przez Abonenta informacji i nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne naruszenie prawa wynikające z treści takich informacji.

5. Operator zastrzega sobie prawo do używania nazwy Abonenta w materiałach reklamowych i marketingowych, pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Abonenta na takie użycie.

§16 Reklamacje

1. Reklamacje Abonenta mogą dotyczyć konkretnych uchybień w pracy Sieci Operatora lub świadczenia usług lub/i wysokości naliczanych opłat przez Operatora i winny być składane niezwłocznie po zaistnieniu uchybień.

Uprawniony do złożenia reklamacji jest Abonent.

2. Reklamacje mogą być zgłaszane w terminie 30 dni od daty uchybienia, którego reklamacja dotyczy, przy czym reklamacja dotycząca nie wykonania lub nienależytego wykonania Usługi może dotyczyć uchybień zaistniałych nie dawniej niż 10 dni przed datą złożenia reklamacji.

3. Z wyłączeniem sytuacji, o których mowa w §1 p.8 s Regulaminu, w przypadku potwierdzonej przez Operatora przerwy w dostarczaniu Usługi Internetowej, trwającej nieprzerwanie dłużej niż 8 godzin, na jego pisemny wniosek złożony w terminie jednego miesiąca następującego bezpośrednio po miesiącu, w którym nastąpiła przerwa, przysługuje zwrot opłaty za Usługę internetową, proporcjonalnie do rzeczywistego czasu trwania przerwy i wartości usługi.

§ 17 Tryb reklamacyjny

1. Reklamacje powinny być zgłaszane na piśmie do siedziby operatora określonej w Umowie. Reklamacja Abonenta powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 dni od jej doręczenia Operatorowi. Drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi reklamującemu.

2. Reklamacja musi zawierać pod rygorem jej odrzucenia nazwę Abonenta, adres jego siedziby/miejsce zamieszkania, numer faktury, adres miejsca świadczenia usług, których reklamacja dotyczy, dokładne określenie niewykonanej lub nienależyte wykonanej usługi oraz okres, którego zdarzenie dotyczy, a także wszelkie dokumenty i posiadane dowody uzasadniające reklamacje, podpis osoby uprawnionej do reprezentowania Abonenta.

3. Reklamacja dotycząca wysokości należności nie zwalnia z obowiązku jej zapłaty, przy czym w przypadku uznania reklamacji, jeżeli Abonent wyrazi wolę, wniesiona opłata zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta, w przeciwnym razie zostanie zwrócona Abonentowi.



§18 Postanowienia końcowe

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących zmiany statusu prawnego;
2. Operator może rozszerzać zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu;
3. Wszelkie oświadczenia skierowane do Operatora winny być dokonywane w formie pisemnej.
4. Wszelkie zmiany w niniejszym Regulaminie muszą być dokonywane w formie pisemnej, a o zmianach i ich zakresie Operator poinformuje Abonenta, na co najmniej 30 dni przed datą wejścia w życie zmian w Regulaminie;
5. W przypadku zmian w Regulaminie niekorzystnych dla Abonenta, Abonent ma prawo w terminie 14 dni od daty powiadomienia, wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenia dokonuje się poprzez przesłanie go listem poleconym na adres Operatora. Nie rozwiązanie przez Abonenta umowy w wyżej przewidziany sposób poczytuje się za wyrażenie zgody na zmiany regulaminu.
6. Oświadczenia Operatora skierowane do Abonenta pod adres jego siedziby lub adres miejsca zamieszkania wskazany w umowie lub w zawiadomieniu o zmianie adresu, w przypadku ich nie odebrania, wywołują skutki prawne w dacie awiza.

§19 Wejście w życie

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 listopada 2014 roku i obowiązuje do odwołania.

