

Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych

DEFINICJE

Abonament – cykliczna opłata, uiszczana przez Abonenta na rzecz Operatora w celu zapewnienia stałego dostępu do Usługi.

Abonent – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy o świadczenie Usługi.

Billing – szczegółowy wykaz zrealizowanych połączeń.

Data Aktywacji Usługi – odnotowania przez Operatora pełnej należności za Zamówienie.

Hasło – ciąg znaków umożliwiający autoryzację Abonenta podczas logowania do Panelu Klienta.

Identyfikator Abonenta – indywidualna nazwa Abonenta, umożliwiająca jego identyfikację w Panelu Klienta.

Numer telefonu – numer telefoniczny przydzielony Abonentowi przez Operatora, na który będą kierowane połączenia przychodzące do Abonenta.

Okres Ważności - czas, w którym Abonent może korzystać z usługi.

Operator – firma Hostnet Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 20, wpisana do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 7652, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie (XII wydział gospodarczy) pod numerem 297911, posiadająca numery NIP 5252417854 oraz REGON 141261642.

Panel klienta – system informatyczny, do którego Abonent uzyskuje dostęp po zalogowaniu przy użyciu Identyfikatora Abonenta oraz Hasła, umożliwia sprawdzenie Billingu, dokonanie zmian konfiguracji usługi, zamówienie dodatkowych usług, sprawdzenie salda konta billingowego, okresu ważności usług, dokonanie płatności za usługę oraz zgłoszenie reklamacji.

Plan Taryfowy – wykaz usług i zestawienie opłat za usługi telekomunikacyjne oraz innych opłat wraz z zasadami ich naliczania, stanowiący integralną część umowy. Cennik dostępny jest na stronach www.haloip.pl oraz www.tanifax.pl

Postpaid – system rozliczeń pomiędzy Operatorem i Abonentem, polegający na zapłacie za dostarczoną usługę po jej wykonaniu.

Prepaid – system rozliczeń pomiędzy Operatorem i Abonentem, polegający na dokonaniu zapłaty za usługę przed jej wykonaniem.

Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia usług Telekomunikacyjnych, stanowiący integralną część umowy.

Saldo Konta - limit do wykorzystania przez Abonenta na wychodzące połączenia telefoniczne.

Siła Wyższa - zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostką, poważne awarie sieci elektrycznej o charakterze ogólnopolskim, działanie osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności itp.

Strony - Operator, Abonent.

Tajemnica Telekomunikacyjna – tajemnica obejmująca informacje przekazywane w sieciach telekomunikacyjnych, dane dotyczące Użytkowników oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także identyfikacji lub lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie.

Terminal VoIP - urządzenie lub oprogramowanie umożliwiające Abonentowi korzystanie z usług.

Umowa - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawarta między Operatorem i Abonentem w chwili rejestracji.

Ustawa - Ustawa z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo Telekomunikacyjne (Dziennik Ustaw nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).

Zamówienie - oświadczenie Abonenta złożone za pośrednictwem serwisu Operatora, zawierające dane Abonenta oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Regulamin określa zakres, zasady i warunki świadczenia usług przez Operatora.
2. Operator domyślnie świadczy usługi w systemie Prepaid. Na wniosek Abonenta Operator może podpisać umowę o świadczenie usług w systemie Postpaid.

§ 2

Regulamin został opracowany zgodnie z Ustawą oraz obowiązującymi aktami wykonawczymi.

TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

§ 3

Operator zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej dotyczącej w szczególności poufności informacji przekazywanych podczas korzystania z usług, danych dotyczących Abonentów, okoliczności i rodzaju połączeń, danych transmisyjnych, danych lokalizacyjnych wykraczających poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia faktury VAT, danych o próbach uzyskania połączenia, a także informacji o świadczonych na rzecz Abonentów usługach, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest wymagane na podstawie przepisów prawa.

§ 4

Operator zachowuje należyta staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnej oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.

§ 5

Podmioty działające w imieniu Operatora mogą włączyć się do trwającego połączenia, jeżeli jest to niezbędne do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.

§ 6

Podmioty działające w imieniu Operatora, które realizują usługę, mogą zapoznać się z treścią przekazu wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa oraz w zakresie niezbędnym dla realizacji danej usługi, wynikającym z technologii jej świadczenia.

AKTYWACJA USŁUGI
OKRES ŚWIADCZENIA USŁUGI
ŚWIADCZENIE USŁUGI

§ 7

1. Operator jest zobowiązany do rozpoczęcia świadczenia Usługi w Dacie Aktywacji Usługi, chyba że powstaną niezależne od Operatora okoliczności uniemożliwiające aktywację Usługi w tej dacie. W przypadku rozpoczęcia świadczenia usługi przez Operatora po Dacie Aktywacji Usługi z przyczyn, o których mowa powyżej, za Datę Aktywacji Usługi uznać należy datę rzeczywistego rozpoczęcia świadczenia Usługi. Korzystanie z usług Operatora jest jednoczesną akceptacją regulaminu świadczonych usług.

§ 8

1.W ramach świadczenia usługi Operator dostarczy odpłatnie Abonentowi Terminal lub dostarczy Abonentowi listę rekomendowanych Terminali.

§ 9

1.Operator nie gwarantuje poprawnego działania Terminali, które nie znajdują się na liście rekomendowanych, i nie zapewnia pomocy w ich konfiguracji.

§ 10

1.Abonent dokona samodzielnej konfiguracji terminala zgodnie z instrukcją dostarczoną przez Operatora.

OPŁATY ZA ŚWIADCZENIE USŁUGI

§ 11

1.Abonent w zamian za świadczenie Usługi zobowiązuje się do terminowego uiszczania na rzecz Operatora opłat wynikających z Planu taryfowego i zobowiązań zawartych w Umowie.

§ 12

1.Operator zastrzega sobie prawo zmian Planów Taryfowych. W przypadku podwyższenia opłat, Operator zobowiązany jest, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca, do powiadomienia Abonenta o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia. Zmiana Planu Taryfowego nie stanowi zmiany Umowy i jest skuteczna od kolejnego miesiąca.

§ 13

1. Abonent obowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z Planami Taryfowymi.
2. Abonent korzystający z usługi w systemie Prepaid w interesie własnym musi utrzymywać dodatnie Saldo konta oraz właściwy Okres ważności usługi.
3. Aby przedłużyć Okres ważności usługi, abonent musi złożyć zamówienie w Panelu Klienta i opłacić wygenerowaną fakturę proforma przed końcem Okresu ważności usługi.
4. Aby zwiększyć saldo konta, abonent musi złożyć zamówienie w Panelu Klienta i opłacić wygenerowaną fakturę proforma.
5. Abonent korzystający z usługi w systemie prepaid zobowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z ustaleniami umowy.
6. W ciągu 24h od odnotowania na rachunku Operatora wpłaty za zamówienie, Operator rozpocznie jego realizację i wystawi fakturę VAT, którą będzie można odebrać samodzielnie w siedzibie firmy.
7. Na wniosek Abonenta Operator może wydrukować fakturę VAT przy wykorzystaniu drukarki Abonenta. Aby skorzystać z tej możliwości, Abonent musi zalogować się do Panelu Klienta, wybrać właściwy dokument znajdujący się w części Rozliczenia, a następnie wybrać z menu przeglądarki internetowej opcję Drukuj.
8. Na wniosek Abonenta Operator może wysłać fakturę VAT pocztą. Aby skorzystać z tej możliwości, Abonent musi zaznaczyć właściwą opcję podczas składania Zamówienia. Wysyłka faktury VAT pocztą jest usługą dodatkową i Operator ma prawo do naliczenia dodatkowej opłaty. O wysokości opłaty Abonent zostanie poinformowany podczas składania zamówienia.

§ 14

1. Abonentowi korzystającemu z usługi w systemie Prepaid, który wykorzystał saldo konta, zostanie automatycznie zablokowana możliwość inicjacji połączeń wychodzących.
2. Abonentowi korzystającemu z usługi w systemie Prepaid, któremu skończył się Okres Ważności usługi, zostanie automatycznie zablokowana możliwość realizacji zarówno połączeń wychodzących jak i przychodzących.

3. W przypadku nieuiszczenia opłaty abonamentowej w ciągu 3 dni od końca Okresu ważności usługi, konto użytkownika może zostać dezaktywowane a numer przydzielony Abonentowi może wrócić do puli wolnych numerów.

4. Saldo konta może zostać wykorzystane wyłącznie w Okresie ważności usługi.

ROZWIĄZANIE I ZAWIESZENIE UMOWY

§ 15

1. Umowy zawierane są przez Strony na czas nieokreślony. Zawarta umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia na koniec miesiąca kalendarzowego.

2. Jeśli Abonent korzysta z usługi w systemie Prepaid, może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym wraz z końcem Okresu ważności usługi. Nieopłacenie opłaty abonamentowej jest równoważne rozwiązaniu umowy i nie jest wymagane składanie dodatkowych oświadczeń Abonenta.

3. Wszelkie środki zgromadzone na koncie Prepaid nie są zwracane Abonentowi usługi.

§ 16

Operatorowi przysługuje prawo do zawieszenia świadczenia usługi w przypadku, gdy:

1. Abonent opóźnia się z zapłatą należności za świadczone przez Operatora usługi więcej niż 3 dni.

2. Abonent wykorzystuje usługę w sposób mogący zagrażać istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Operatora.

3. Abonent rażąco narusza postanowienia Regulaminu lub obowiązujące przepisy prawa.

4. Abonent podał dane lub informacje przy zawarciu Umowy, które są nieprawdziwe.

5. Z przyczyn technicznych nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub zapewnienia ich należytej jakości.

6. Nastąpi wykreślenie Abonenta z właściwej Ewidencji Działalności Gospodarczej lub Krajowego Rejestru Sądowego, bądź innej ewidencji lub rejestru, w którym był ujawniony.

7. Abonent utraci płynność finansową lub w stosunku do niego zostanie otwarte postępowanie likwidacyjne, lub zostanie ustanowiony nad nim zarząd przymusowy.

§ 17

1.Operatorowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu i Umowy, jeżeli Abonent nie usunie naruszeń lub skutków naruszeń po upływie wyznaczonego przez Operatora terminu.

§ 18

1.Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku rażącego naruszenia przez Operatora postanowień wynikających z Regulaminu, jeżeli Operator nie usunie naruszeń lub skutków naruszeń po upływie uzgodnionego przez Strony terminu.

§ 19

1.Operator ma prawo do zawieszenia świadczonej zgodnie z umową usługi na rzecz Abonenta w przypadku prób nielegalnego wejścia przez Abonenta do zasobów systemu informatycznych będących własnością Operatora.

§ 20

1.W przypadku rozwiązania umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia, skutek rozwiązania następuje w dniu następnym po wysłaniu zawiadomienia o rozwiązaniu.

AWARIE I REKLAMACJE

§ 21

1.W przypadku sporu dotyczącego opłat za usługi, Abonent powiadomi o tym fakcie Biuro Obsługi Abonenta.

§ 22

1.Reklamacje Abonenta mogą być wnoszone nie później niż w terminie 14 dni od dnia następnego od zaistnienia reklamowanego zdarzenia.

§ 23

1.Reklamacje należy składać poprzez formularz zgłoszenia, po zalogowaniu do Panelu Klienta.

2.Reklamacja musi wskazywać dokładne określenie niespełnionego lub spełnionego nienależycie świadczenia wraz z podaniem okresu, w którym miały miejsce wskazane uchybienia.

§ 24

1. Reklamacja zostanie rozpatrzona w okresie 14 dni roboczych od daty jej wniesienia. W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji, Abonent może w terminie 14 dni wnieść pisemne odwołanie do Działu Reklamacji, który rozpatrzy odwołanie i udzieli Abonentowi odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jego wniesienia.
2. Decyzja dotycząca reklamacji wydana przez Operatora kończy wewnętrzny tryb postępowania reklamacyjnego.

§ 25

1. Wszelkie awarie Abonent zobowiązany jest zgłaszać poprzez formularz zgłoszenia, po zalogowaniu do Panelu Klienta niezwłocznie po ich stwierdzeniu, jednakże nie później niż w ciągu 3 dni od dnia, w którym awaria taka została stwierdzona.
2. Aby reklamacja mogła zostać rozpatrzona, musi spełniać wymagania przedstawione w Panelu Klienta w zakładce Zgłoszenia. Niepełne reklamacje nie będą rozpatrywane przez Operatora.

§ 26

1. Operator rejestruje zgłoszenie awarii, zapisując czas, gdy został o niej powiadomiony.
2. Operator zobowiązuje się, że w razie zaistnienia awarii uniemożliwiającej Abonentowi wykonywanie połączeń, Awaria taka zostanie niezwłocznie usunięta. Czas usunięcia Awarii zostanie zarejestrowany w Zgłoszeniu Awarii Abonenta.
3. Operator niezwłocznie powiadomi Abonenta o usunięciu Awarii.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ, KARY UMOWNE

§ 27

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych przepisami prawa, z zastrzeżeniem, iż wobec Abonenta niebędącego Konsumentem Operatora nie odpowiada za utracone korzyści. Operator nie odpowiada za korzystanie z Usług przez osoby trzecie przy wykorzystaniu Loginu i hasła Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe w

związku z podaniem niepoprawnych, nieścisłych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za Usługę.

2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikające z faktu niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców sieci.

3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług jeżeli jest to związane z niską przepustowością łącza, za pomocą którego Abonent jest podłączony do sieci Internet.

4. Szczegółowe informacje dotyczące kar umownych zostały opisane w dokumencie „Gwarancje jakości”, który jest integralną częścią umowy.

OBOWIĄZYWANIE REGULAMINU

§ 28

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 marca 2008 roku.

§ 29

1. Operator powiadomi Abonenta o każdej zmianie niniejszego Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

2. Zmiany te będą dla Abonenta wiążące, o ile w terminie 30 dni od dnia poinformowania go o nowej treści Regulaminu, nie wypowie on Umowy. Brak wypowiedzenia Umowy w terminie wskazanym oznacza, iż Abonent zapoznał się z treścią nowego Regulaminu oraz akceptuje jego postanowienia.

§ 30

1. Aktualny tekst Regulaminu udostępniony jest na stronie internetowej www.haloip.pl/regulamin.pdf oraz u przedstawicieli Operatora.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 31

1. Operator ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia usługi określone w Regulaminie. Zasady i warunki promocji określone będą w Regulaminie Promocji.

§ 32

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, Planem Taryfowym lub Umową, będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Telekomunikacyjne.

Regulamin wchodzi w życie z dniem podpisania.