

Regulamin świadczenia usług telefonicznych przez Avena Technologie

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług przez Avena Technologie, zwaną dalej Operatorem, polegających na zapewnieniu połączeń telefonicznych oraz związanych z nimi świadczeń dodatkowych, zwanych dalej „Telefonią VoIP”.

2. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

Cennik - szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie www.gip.pomagier.info

Terminal VoIP - urządzenie końcowe po stronie Abonenta zapewniające przyłączenie do centrali telefonicznej

Okres rozliczeniowy - okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta z Operatorem z tytułu świadczenia usługi Telefonii VoIP, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatorem w fakturze VAT

Opłata abonamentowa - opłata za możliwość korzystania ze świadczonych przez Operatorem usług Telefonii VoIP, obowiązująca według Cennika, Umowy lub regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta w Okresach rozliczeniowych w trakcie obowiązywania Umowy.

Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie.

Numer Telefonu - numer telefonu udostępniony przez Dostawcę Usługi, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce

Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Abonenta, stanowiący integralną część Umowy.

Usługi - usługi wymienione w Cenniku i świadczone przez Operatorem zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Abonenta przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP).

Kanały komunikacji - dostępne formy komunikacji między operatorem a abonentem: telefon 801 000 250; fax 58 732 17 00 lub email: konsultanci@pomagier.info; listownie lub pisemnie na adres Operatorem.

§ 2 Warunki zawarcia Umowy

1. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet zgodnie z Regulaminem i Umową, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, w szczególności do uiszczania opłat określonych w Cenniku.

2. Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępniane Abonentowi przed podpisaniem umowy. Podpisanie umowy jest równoznaczne z otrzymaniem i akceptacją Regulaminu i Cennika.

§ 3 Warunki świadczenia usług telefonicznych

1. Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.

2. Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatorem i Terminala VoIP w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci, a w szczególności nie powinien dołączać do sieci urządzeń nie spełniających wymogów, wynikających z obowiązującego prawa, ani dołączać urządzeń do sieci w punktach nie będących jej zakończeniami.

3. Operator udostępnia Abonentowi numer telefonu (numery telefonów), zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce, określony zgodnie z Umową.

4. Udostępnione numery telefonu mogą być zmienione na życzenie klienta, gdy jest to technicznie możliwe.

5. Operator może dokonać zmiany numeru abonentkiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden (1) Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej siedem (7) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonentkiego.

6. Strony zawierają Umowę na czas określony w Umowie.

7. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, co skutkuje podpisaniem aneksu do umowy.

8. Zmiana warunków oraz zakresu świadczonych Usług będzie skuteczna z pierwszym dniem nowego Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strony podpisały Aneks do Umowy, chyba że postanowienia Aneksu stanowią inaczej.

9. Operator doręczy Abonentowi na piśmie oraz poda do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed

wprowadzeniem tych zmian w życie. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. W przypadku podwyższenia cen powiadomienie będzie nadto zawierać informację o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze ani zwrot ulgi – chyba że konieczność wprowadzenia zmiany nastąpi na skutek zmiany przepisów prawa. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy najpóźniej na 7 Dni Roboczych przed datą ich wejścia w życie. Na żądanie Abonenta, Operator dostarczy Abonentowi jednolity tekst Cennika uwzględniający zmiany. Aktualny Cennik wraz z kosztami usług serwisowych, dostępny jest na stronie internetowej www.pomagier.info lub w siedzibie Operatorem.

10. Operator niezwłocznie informuje na piśmie Abonenta o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Operatorem, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 4 Opłaty

1. Opłaty, jakie Abonent jest zobowiązany ponosić na rzecz Operatorem w związku z realizacją Usługi, określone są w Umowie oraz w Cenniku.

2. Rozliczenia za Usługi dokonywane są przez Abonenta na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatorem.

3. Okresem Rozliczeniowym jest okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatorem z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatorem dniach miesiąca kalendarzowego.

4. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w aktualnym Cenniku Operatorem lub Umowie na podstawie faktury VAT wystawionej przez Operatorem. W przypadku nieotrzymania faktury VAT Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatorem. W przypadku nie uiszczenia opłat Operatorem może przerwać udostępnianie sygnału oraz wstrzymać się z jego dostarczeniem do czasu uiszczenia należności.

5. W przypadku opóźnienia w uiszczaniu Opłat okresowych lub innych opłat wynikających z Umowy, Faktury VAT lub Cennika Operatorem, Operatorem ma prawo naliczania Abonentowi odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent jest zobowiązany do zapłacenia naliczonych odsetek. W przypadku naliczenia przez Operatorem odsetek, każda wpłata dokonana przez Abonenta zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.

§ 5 Sposób płatności

1. Za korzystanie z usługi Telefonii VoIP Operatorem wystawia Abonentowi faktury VAT. W fakturach określony jest także okres rozliczeniowy, za który naliczone są opłaty.

2. Faktury VAT lub polecenia zapłaty są doręczane Abonentowi listem zwykłym lub w inny sposób na ostatni otrzymany od Abonenta adres do korespondencji. W przypadku nieotrzymania faktury VAT lub polecenia zapłaty za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatorem.

3. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności za usługi Telefonii VoIP w terminie i w sposób określony w fakturze.

4. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatorem.

5. Operatorem zastrzega sobie prawo ustalenia limitu dopuszczalnego zadłużenia Abonenta w stosunku do Operatorem.

§ 6 Odpowiedzialność

1. Operatorem nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:

- treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
- szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi
- niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
- fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu,
- korzystania z usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu loginu i hasła Abonenta
- podania nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę,
- działania siły wyższej.

2. Operatorem nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej. Dostawca Usługi nie gwarantuje dostępu do połączeń audiotekstowych 0700 lub z podziałem opłaty 0800.

3. Abonent, akceptując niniejszy Regulamin, wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, w celu świadczenia usługi.

4. Operatorem może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.

5. Operatorem ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Abonenta odszkodowania, jeżeli wskutek działań Abonenta określonych w ust. 6.6 Operatorem poniesie szkodę.

§ 7 Rozwiązanie Umowy

1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu (1) Okresowi rozliczeniowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.

2. W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy na czas określony z inicjatywy Abonenta, jest on obowiązany do zapłacenia kary umownej o wartości określonej w Umowie.

3. Rozwiązanie umowy z inicjatywy Abonenta dokonane może być jedynie na podstawie pisemnego oświadczenia doręczonego Operatorem.

4. Umowa wygasa w skutek:

- śmierci Abonenta, rozwiązania lub likwidacji podmiotu
- ogłoszenia upadłości lub likwidacji Operatorem,
- utruty uprawnień Operatorem niezbędnych do świadczenia usługi Telefonii Cyfrowej przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej.

§ 8 Zawieszenie i ograniczenie świadczenia usług Telefonii Cyfrowej

1. Operatorem zastrzega sobie prawo do:

a) ograniczenia świadczenia usług Telefonii VoIP, utrzymując świadczenie usług Telefonii VoIP nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za korzystanie z usługi Telefonii VoIP przez okres dłuższy niż 45 dni.

b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii VoIP, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Telefonii VoIP.

c) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii VoIP, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiszczy opłat wynikających z zawartej Umowy.

2. Usługi Telefonii VoIP mogą być ponownie świadczone bez ograniczeń po uiszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które były przyczyną ograniczenia lub zawieszenia. Opłatę za ponowne rozpoczęcie świadczenia bez ograniczeń usług Telefonii VoIP określa Cennik.

§ 9 Postępowanie reklamacyjne

1. Abonent może wnosić reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia przez Operatorem usług Telefonii VoIP.

2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie czternastu (14) dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na jeden z dostępnych kanałów komunikacji.

3. Wszelkie reklamacje rozpatrywane będą w terminie do 30 dni od ich złożenia. Złożenie reklamacji nie powoduje zawieszenia biegu terminów płatności.

4. Wszelkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać pisemnie na adres siedziby Operatorem lub pocztą elektroniczną na adres konsultanci@pomagier.info.

§ 10 Postanowienia końcowe

1. Operatorem zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, przy czym powiadomienie o zmianie Regulaminu powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wejściem tych zmian w życie. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany, wówczas ma prawo rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym Umowę w zakresie usług telefonicznych poprzez doręczenie Operatorowi - w terminie do czternastu (14) dni od wejścia w życie zmiany Regulaminu - pisemnego oświadczenia.

2. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonentów, którzy w terminie czternastu (14) dni od dnia wejścia w życie tych zmian nie rozwiążą Umowy ze skutkiem natychmiastowym, zgodnie z pkt. 12.1 Regulaminu.

3. Operatorem nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.

4. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 15 listopada 2011.