

**ZALĄCZNIK NR 1 DO UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH  
z dnia \_\_\_\_\_.**

**Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych**

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1. Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę z Dostawcą Usług.
- 2. Dostawca Usług** - Virtual Operator sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ miasta Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001064012, kapitał zakładowy 100.000,00 zł,
- 3. Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem.
- 4. Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę Usług.
- 5. Usługi** – usługi telekomunikacyjne w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2014.243 -j.t.) świadczone przez Operatora.
- 6. Usługa Dostępu** – usługa polegająca na transmisji (przekazywaniu) danych pośrednio lub bezpośrednio do wszystkich osiągalnych w światowej sieci urządzeń i usług za pośrednictwem routerów i innych urządzeń telekomunikacyjnych od Urządzeń Abonenta do Adresatów docelowych z wykorzystaniem publicznej adresacji sieciowej IPv4.
- 7. Usługa Transmisji Danych** – usługa pozwalająca na przesyłanie danych w standardzie Ethernet za pomocą Infrastruktury telekomunikacyjnej Dostawcy Usług z jednej lokalizacji Abonenta (punkt A) do innego miejsca (punkt B).
- 8. Usługa Kolokacji** – udostępnianie Abonentowi przestrzeni (bezpiecznego środowiska) oraz podłączenie Urządzeń Abonenta do infrastruktury znajdującej się w Centrum Danych Operatora.
- 9. Port** – zakończenie Infrastruktury telekomunikacyjnej Dostawcy Usług u Abonenta.
- 10. Trakt** – obszar Sieci stanowiący zakres odpowiedzialności Dostawcy Usług.
- 11. Protokół odbioru** – protokół potwierdzający udostępnienie Usług ze wskazaniem ich parametrów technicznych, stanowiący załącznik nr 4 do Umowy.
- 12. Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
- 13. Siła Wyższa** - nadzwyczajne wydarzenie zewnętrzne, nagłe i niezależne od Strony, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można było zapobiec z punktu widzenia należytej staranności oraz profesjonalnie prowadzonej przez Stronę działalności, w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, itp.

- 14. Infrastruktura telekomunikacyjna** - wszelkie urządzenia, sprzęt i infrastruktura przekazana Abonentowi do używania w związku ze świadczeniem Usług.
- 15. Oplata abonamentowa** – opłata miesięczna uiszczana na rzecz Dostawcy Usług przez Abonenta za korzystanie z Usług.
- 16. Urządzenia Abonenta** – urządzenia zlokalizowane w miejscu świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych w celu korzystania z Usług, będące własnością Abonenta,
- 17. Centrum Danych Operatora** – pomieszczenie nr B2133 na poziomie -2 w budynku przy Al. Jerozolimskie 65/79 w Warszawie, w którym świadczona jest usługa,
- 18. Odbiorca końcowy** – podmiot korzystający z usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi, dla zaspokojenia własnych potrzeb,
- 19. Bonifikata** – bonifikata naliczana na rzecz Abonenta w przypadku niedotrzymania parametrów Usługi dostarczonej przez Dostawcę Usług, naliczana w zależności od rodzaju niedotrzymanego parametru. Bonifikata za niedotrzymanie parametrów niezawodnościowych, jest naliczana od Miesięcznej Opłaty Abonamentowej w odniesieniu do relacji, co do której nie zostały dotrzymane przez Dostawcę Usług parametry w zależności od opcji Usługi.
- 20. Awaria** – techniczna wada Sieci Dostawcy Usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług,
- 21. Usterka** – techniczna wada Sieci Dostawcy Usług obniżająca jakość Usług, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie, lecz umożliwiająca korzystanie z Usług,
- 22. Sieć** – sieć telekomunikacyjna Dostawcy Usług, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
- 23. Prace instalacyjne** - czynności techniczne, mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Infrastruktury telekomunikacyjnej, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci Dostawcy Usług i świadczenia mu Usług,
- 24. Lokal** – budynek lub jego część bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usług,
- 25. Zakończenie Sieci** – sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona gniazdem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń Abonenta do Sieci lub Infrastruktury Dostawcy Usług i korzystanie z Usług,
- 26. Ekipa techniczna** – pracownicy Dostawcy Usług zajmujący się naprawą lub wymianą Infrastruktury telekomunikacyjnej bądź usuwaniem Usterek lub Awarii.
- 27. Koszty dodatkowe** – wszelkie koszty ponoszone przez Dostawcę Usług w zakresie koniecznym dla celów świadczenia Usług na rzecz Abonenta, np. koszt dzierżawy studzienek kanalizacyjnych.
- 28. Uprawniony pracownik Abonenta** – pracownik Abonenta, który umożliwi Dostawcy Usług, podczas wykonywania prac diagnostycznych i naprawczych, możliwość przetestowania dostępności Usług.

- 29. System nadzoru Dostawy Usług** – zbiór rozwiązań z dziedziny telekomunikacji i informatyki związany z kontrolą korzystania z serwerów, komputerów, sieci komputerowych i przesyłania danych, stosowany do monitorowania poufności, integralności i dostępności
- 30. Biuro Obsługi Klienta** - biuro Dostawcy Usług powołane do kontaktów z Abonentami mieszczące się w Warszawie przy ulicy Chryzantemy 3, tel. +48 22 10 22 222, czynne od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 16:00
- 31. Informacje poufne** – informacje uzyskane od siebie przez Strony przy wykonywaniu Umowy, zawierające jakiegokolwiek dane, co do których Strona podjęła działania w celu zachowania ich poufności, bez względu na sposób ich uzyskania, a w szczególności informacje techniczno-organizacyjne. Nie stanowią Informacji poufnych: 1) informacje o Stronie świadomie podane przez nią do publicznej wiadomości lub w jakikolwiek inny sposób przez nią rozpowszechnione, co do których nie miała ona intencji i nie podjęła żadnych działań w celu zachowania ich w tajemnicy, 2) informacje, co do których Strona wyraziła pisemną zgodę na ich ujawnienie – w określonym przez nią celu i zakresie, 3) informacje o fakcie zawarcia przez Stronę Umowy, z wyłączeniem szczegółowych warunków współpracy Stron określonych Umową.
- 32. Opłata aktywacyjna** – opłata za jednorazowe czynności Dostawcy Usług szczegółowo określona w załączniku nr 2 do Umowy – *Zamówienie*.
- 33. Wartość odtworzeniowa Infrastruktury telekomunikacyjnej** - wartość tej infrastruktury równa kosztom jej odtworzenia z uwzględnieniem stopnia zużycia.
- 34. Standard Ethernet** – standard wykorzystywany przy budowie sieci określający format ramek, protokoły, specyfikację mediów transmisyjnych oraz przesyłanych sygnałów
- 35. Dostęp Do Internetu** – usługa polegająca na udostępnieniu Abonentowi łącza o określonych parametrach transmisji do światowych zasobów sieci Internet.
- 36. Parametry niezawodnościowe** - parametry oddzielnie definiowane dla każdej lokalizacji określonej w Umowie w zależności od miejsca dostarczenia Usług.
- 37. Miesięczna Dostępność Usługi** – parametr określający sumaryczną liczbę godzin w miesiącu kalendarzowym, w czasie których Usługa jest dostępna pomiędzy lokalizacjami określonymi w Umowie.
- 38. Czas Reakcji na Awarię / Usterkę** - czas liczony od zgłoszenia Awarii/Usterki przez Abonenta do chwili potwierdzenia telefonicznego przez Dostawcę Usług oraz podjęcia działań przez Ekipę techniczną.
- 39. Czas Usunięcia Awarii/Usterki** – czas mierzony oddzielnie dla każdej Awarii /Usterki powodującej przerwę w świadczeniu Usług w danej relacji udostępnianej Abonentowi w zależności od opcji Usługi. Czas usunięcia Awarii liczony jest od zgłoszenia Awarii/Usterki przez Abonenta.
- 40. Urządzenia CPE** – (Customer-premises equipment) – sprzęt, urządzenie, zakończenie sieci telekomunikacyjnej znajdujące się u klienta; terminal

**41. Bilet Problemowy** – dokument tworzony podczas zgłaszania Awarii, potwierdzający zgłoszenie Awarii, opisujący proces usuwania Awarii oraz stwierdzający zakończenie jej usuwania

**42. System Zarządzania Problemami** – system służący do logowania, przetwarzania i zamykania Biletów Problemowych

**43. Adresat docelowy** – urządzenie lub serwis osiągalny w sieci Internet posiadający publiczny adres IP

**44. Dodatkowa pomoc techniczna** – pomoc techniczna wykraczająca poza zakres świadczonych Usług (np. konfiguracja lub rekonfiguracja urządzeń Abonenta).

**45. Zestawienie Adresowe** – nazwisko i nr telefonu osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie reklamacji w przypadku, gdy jest to inna osoba niż osoba kontaktowa określona w Zestawieniu Adresowym.

**46. Strona** - Abonent lub Dostawca Usług; Abonent i Dostawcy Usług zwani są dalej w Umowie łącznie „Strony”.

**47. Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej** - świadczenie, korzystanie z Usługi, usługi dodatkowej lub korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej albo sprzętu niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Dostawcy Usług lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się takiego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na:

- a. generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
- b. CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
- c. nieuprawnionej zmianie informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.

## **Postanowienia ogólne**

### §1

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy zawieranej między Abonentem a Dostawcą Usług.
2. Postanowienia Regulaminu łączą strony Umowy w sposób zgodny z aktualnym brzmieniem Regulaminu z chwili zawierania Umowy.
3. Wyrażenie przez Abonenta zgody na przestrzeganie Regulaminu jest równoznaczne z pełną akceptacją jego warunków bez konieczności sporządzania odrębnej umowy między Abonentem a Dostawcą Usług.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu określają w szczególności:
  - a) prawa i obowiązki Stron Umowy;
  - b) zakres Usług świadczonych w ramach Umowy;
  - c) warunki świadczenia Usług;
  - d) zasady zapłaty wynagrodzenia za Usługi.

## **Przedmiot Umowy**

### § 2

1. Przedmiotem Umowy zawieranej między Abonentem a Dostawcą Usług jest świadczenie Usług.
2. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi wskazane w Umowie oraz załącznikach do Umowy, takie jak:
  - a) Usługa Dostępu do Internetu,
  - b) Usługa Transmisji Danych,
  - c) Usługa Kolokacji,

## **Zawarcie Umowy**

### § 3

1. W imieniu Dostawcy Usług Umowę zawiera osoba przez niego upoważniona.
2. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
3. Umowa zostaje zawarta z osobą, która poda aktualne dane niezbędne do zawarcia Umowy oraz okaże ważne oryginały lub poświadczone notarialnie kopie dokumentów, o których mowa w ust. 6.
4. W celu zawarcia Umowy Abonent zobowiązany jest przedstawić:
  - a) osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej - dokument potwierdzający tożsamość,
  - b) osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą - wypis z ewidencji działalności gospodarczej (CEiDG),
  - c) osoba prawna lub jednostka organizacyjna - aktualny odpis z właściwego rejestru ewentualnie dokument stwierdzający nadanie nr NIP.

## **Warunki świadczenia Usług**

1. Po wykonaniu niezbędnych Prac instalacyjnych Dostawca Usług zgłosi Usługobiorcy gotowość do rozpoczęcia świadczenia Usług, w terminie nie późniejszym niż 6 tygodni od dnia zawarcia Umowy.
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do wykonania i doprowadzenia we własnym zakresie do Lokalu Abonenta sygnału internetowego do Zakończenia Sieci w urządzeniu Dostawcy Usług oraz własnej Sieci i Infrastruktury telekomunikacyjnej w zakresie koniecznym dla celów świadczenia Usług, w terminie wskazanym w ust. 1.
3. Usługa zostanie udostępniona w formie portu w standardzie Ethernet.
4. Zakończenie Sieci stanowi granicę praw własności do urządzeń Stron i odpowiedzialności Stron za ich należyte i prawidłowe działanie (w szczególności zgodne z obowiązującymi przepisami, normami i standardami).
5. Udostępnienie Usług ze wskazaniem ich parametrów technicznych potwierdzone zostanie podpisaniem przez Strony Protokołu odbioru (załącznik nr 4 do Umowy).
6. O miejscu i terminie podpisania Protokołu odbioru, o którym mowa w ustępie poprzedzającym Abonent zostanie poinformowany nie później niż na 7 dni naprzód.
7. Jeżeli Abonent nie podpisze Protokołu odbioru bez podania przyczyn lub nie stawi się we wskazanym przez Dostawcę Usług terminie podpisania Protokołu odbioru Dostawca Usług ma prawo do jednostronnego podpisania Protokołu odbioru, co będzie skutkowało wszystkimi konsekwencjami, tak jakby Protokół Odbioru został podpisany przez obie Strony.

### **Obowiązki Stron**

#### § 5

##### 1. **Abonent** zobowiązuje się do:

- a) korzystania z Usług na warunkach określonych w Umowie,
- b) terminowego uiszczania Opłaty abonamentowej oraz innych opłat, o których mowa w § 7,
- c) nie dokonywania modyfikacji ani zmian w Infrastrukturze Dostawcy Usług bez uprzedniej pisemnej zgody Dostawcy Usług,
- d) podłączania do Portu wyłącznie urządzeń spełniających wymagania zgodnie z obowiązującymi Normami, w szczególności zgodne ze standardami 1000Base-TX i 1000Base-LX, oraz 802.1Q,
- e) skonfigurowania swojego Urządzenia w sposób zgodny z Usługą świadczoną przez Dostawcę Usług, a w przypadku braku odpowiedniej wiedzy po stronie Abonenta, do złożenia nieodpłatnego zlecenia Dostawcy Usług konfiguracji Urządzeń w celu poprawnego zrealizowania świadczonej Usługi,
- f) przekazania w terminie 7 (siedmiu) dni od daty sporządzenia Protokołu odbioru listy Uprawnionych pracowników Abonenta,

- g) zwrócenia po zakończeniu Umowy Infrastruktury telekomunikacyjnej oddanej Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania na podstawie Umowy lub zainstalowanej przez Dostawcę Usług dla stworzenia możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi, w stanie nie gorszym niż spowodowany normalnym zużyciem wynikającym z ich eksploatacji,
- h) niezwłocznego poinformowania Dostawcy Usług o wszczęciu wobec Abonenta postępowania likwidacyjnego lub układowego,
- i) niepodjęcia działań mogących stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.

**2. Dostawca Usług zobowiązuje się do:**

- a) dostarczania Usług w sposób zgodny z postanowieniami Umowy oraz przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej,
- b) wykonania i doprowadzenia we własnym zakresie Sieci i Infrastruktury telekomunikacyjnej w zakresie koniecznym dla celów świadczenia Usług na rzecz Abonenta oraz ponoszenia Kosztów dodatkowych,
- c) udostępnienia Usług w terminie 30 dni od daty spełnienia się warunków opisanych w § 4,
- d) informowania Abonenta w formie pisemnej z wyprzedzeniem 7 dni kalendarzowych o planowanych przerwach konserwacyjnych w odniesieniu do Usług świadczonych przez Dostawcę Usług. Przy czym planowane przerwy konserwacyjne powinny odbywać się w godzinach najmniejszego obciążenia systemów telekomunikacyjnych Stron,
- e) konserwacji łączy i Infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do realizacji Umowy w ramach Opłaty abonamentowej, z zastrzeżeniem § 15 ust. 1 b.

### **Infrastruktura telekomunikacyjna**

#### **§ 6**

1. Infrastruktura telekomunikacyjna przekazana Abonentowi do używania w związku ze świadczeniem Usług pozostaje własnością Dostawcy Usług.
2. Ryzyko utraty lub jej uszkodzenia obciąża Abonenta.
3. Infrastruktura telekomunikacyjna, o której mowa w ust. 1 podlega niezwłocznemu (nie później niż w terminie 14 dni) zwrotowi po rozwiązaniu Umowy.
4. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia, utraty lub nie zwrócenia w terminie Infrastruktury telekomunikacyjnej Abonent będzie zobowiązany zapłacić Dostawcy Usług jej Wartość odtworzeniową.
5. Abonent jest zobowiązany zapewnić osobom reprezentującym Dostawcę Usług (przy wykonywaniu postanowień Umowy) możliwość dostępu do Infrastruktury telekomunikacyjnej Dostawcy Usług zainstalowanej na terenie pozostającym we władaniu Abonenta, na cele świadczenia Usług.
6. Dostęp, o którym mowa powyżej powinien być zapewniony przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni roku, w tym niedziele i święta.

7. Dostawca Usług każdorazowo uzgodni z Abonentem możliwość i sposób dostępu do Infrastruktury telekomunikacyjnej, a prace Dostawcy Usług wykonywane będą w asyście Uprawnionego pracownika Abonenta.

8. O postanowieniach ust. 4 - 7 Abonent zobowiązuje się powiadomić wszystkie osoby odpowiedzialne za organizację, nadzór i kontrolę ruchu (w tym osobowego) w obrębie terenu pozostającego we władaniu Abonenta.

## **Oplaty**

### **§ 7**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług:

- a) comiesięcznej Oplaty abonamentowej z tytułu wykonywania zleconych Usług,
- b) jednorazowej Oplaty aktywacyjnej,
- c) opłat za świadczenie Dodatkowej pomocy technicznej.

2. Wysokość opłat, o których mowa w ust. 1 pkt a) i b) określa załącznik nr 2 do Umowy – *Zamówienie*.

3. Maksymalna wysokość Bonifikat w miesiącu nie może przekroczyć wysokości miesięcznej Oplaty abonamentowej.

4. Wysokość opłat o których mowa w ust. 1 pkt c) jest ustalana na podstawie dodatkowych porozumień Stron.

5. Wysokość opłat, o których mowa w ust. 1 będzie każdorazowo powiększana o podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości wynikającej ze stawek obowiązujących na dzień wystawienia faktury VAT.

## **Zmiana wysokości opłat**

### **§ 8**

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian opłat, o których mowa w § 7 w trybie i na warunkach określonych w Umowie.

## **Warunki płatności**

### **§ 9**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat, o których mowa w § 7 na konto bankowe wskazane na fakturze VAT wystawionej przez Dostawcę Usług w terminie wskazanym w fakturze VAT, nie krótszym jednak niż 7 (siedem) dni od daty doręczenia faktury.

2. Okresem rozliczeniowym dla opłat wynikających z Umowy jest miesiąc kalendarzowy.

3. Za dzień zapłaty zobowiązania uważa się dzień wpływu należności na rachunek bankowy Dostawcy Usług.

4. W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usług w innym dniu niż pierwszy dzień miesiąca lub zakończenia świadczenia Usług w dniu innym niż ostatni dzień miesiąca, Abonent jest zobowiązany do



zapłaty na rzecz Dostawcy Usług Opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 opłaty wynikającej z Umowy za każdy dzień świadczenia Usług.

5. Abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług jednorazowej Opłaty aktywacyjnej, o której mowa w § 7 ust. 1 pkt b) w ciągu 7 dni od daty podpisania Protokołu odbioru.

### **Opóźnienia w płatnościach**

#### § 10

1. W razie opóźnienia z zapłatą którejkolwiek z opłat, o których mowa w § 7 Abonent zobowiązuje się zapłacić Dostawcy Usług odsetki ustawowe za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin płatności zobowiązania.

2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 Dostawca Usług wezwie Abonenta do zapłaty zaległych opłat wraz z należnymi odsetkami wskazując nieprzekraczalny termin zapłaty, nie krótszy niż 14 dni.

3. W przypadku bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust. 2 Dostawca Usług ma prawo wstrzymać świadczenie Usług.

4. W przypadku, o którym mowa w ustępie poprzedzającym Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody Abonenta powstałe z tego tytułu.

5. Wstrzymanie świadczenia Usług z przyczyn, o których mowa w ust. 3 zwalnia Abonenta z obowiązku wnoszenia Opłat abonamentowych określonych w niniejszej Umowie za okres, w którym Usługi nie są świadczone.

6. Dostawca Usług jest zobowiązany do wznowienia świadczenia Usług wstrzymanych na podstawie ust. 3 w terminie do 24 (dwudziestu czterech) godzin od chwili otrzymania od Abonenta dowodu dokonania zapłaty na rzecz Dostawcy Usług zaległych należności lub zaksięgowania zapłaty (w zależności od tego, które z tych zdarzeń nastąpi wcześniej), chyba że Dostawca Usług wcześniej rozwiązał niniejszą Umowę na podstawie ust. 8 niniejszego paragrafu.

7. Dowód dokonania zapłaty, o którym mowa powyżej powinien zostać przedstawiony Dostawcy Usług w formie potwierdzenia dokonania przelewu całości zaległych kwot, poprzez wysłanie ich na numer faksu: (29) 642 80 10 w dni robocze w godzinach od 9:00 do 17:00 (potwierdzeniem nadania będzie raport transmisji faksowych) lub poprzez doręczenie kopii potwierdzenia przelewu całości zaległych kwot do siedziby Dostawcy Usług w powyższych terminach.

8. Po bezskutecznym upływie 30 (trzydziestu) dni od upływu terminu określonego w wezwaniu, o którym mowa w ust. 2 Dostawca Usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia i zaprzestania świadczenia Usług ze skutkiem natychmiastowym.

9. W przypadku rozwiązania Umowy w trybie określonym w ust. 8 Abonent zobowiązuje się do natychmiastowego uregulowania wszelkich zobowiązań wynikających z Umowy.

### **Odpowiedzialność Abonenta**

#### § 11

1. Abonent w czasie obowiązywania Umowy odpowiada za wszelkie działania obsługiwanych przez siebie Odbiorców końcowych jak za działania własne.
2. Abonent odpowiada za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań określonych Umową, w szczególności zobowiązany jest do zwrotu kosztów przywrócenia sprawności Sieci lub Usług, których funkcjonowanie naruszone zostało zawinionym działaniem Abonenta sprzecznym z Umową.
3. Zabronione są działania mogące stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej. W przypadku uzasadnionego podejrzenia Nadużycia w Komunikacji Elektronicznej, Dostawca Usług jest uprawniony do wstrzymania świadczenia Usług lub zablokowania dostępu do Usług lub usług dodatkowych.

### **Odpowiedzialność Dostawcy Usług**

#### § 12

1. Dostawca Usług ponosi względem Abonenta odpowiedzialność z tytułu zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy na zasadach opisanych poniżej.
2. Strony Umowy zgodnie postanawiają, że łączna odpowiedzialność Dostawcy Usług za szkody rzeczywiste ograniczona jest do wartości miesięcznej Opłaty abonamentowej.
3. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści (*lucrum cessans*) Abonenta, w szczególności: utratę zysków, rynków zbytu i przerwy w produkcji przedsiębiorstwa Abonenta.
4. W przypadku niedotrzymania terminu udostępniania Usług przez Dostawcę Usług w terminie określonym w § 4 Dostawca Usług zobowiązuje się do obniżenia Abonentowi miesięcznej Opłaty abonamentowej o 1/10 jej miesięcznej wysokości za każde rozpoczęte 24 godziny do czasu uruchomienia Usługi.
5. W przypadku, gdy Dostawca Usług opóźni się z rozpoczęciem świadczenia Usług o więcej niż 30 dni Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania terminu wypowiedzenia i żądania zapłaty kary umownej w wysokości jednomiesięcznej opłaty abonamentowej, chyba że niedochowanie terminu było spowodowane działaniem Siły Wyższej lub odpowiedzialność za opóźnienie ponosi Abonent.
6. W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu jej jakości, wywołanej Awarią lub Usterką trwającej dłużej niż 24 godziny Abonent ma prawo zażądać zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 wartości średniej Opłaty abonamentowej (liczonej według ostatnich trzech faktur VAT), a w przypadku, gdy Abonent otrzymał mniej niż trzy faktury VAT – średniej opłaty miesięcznej z wszystkich wystawionych faktur VAT).
7. Do czasu trwania Awarii lub Usterki nie wlicza się czasu przerwy w świadczeniu Usług wynikającej z:

- a) okresu poprzedzającego telefoniczne zgłoszenie Abonenta, o którym mowa w § 14, chyba, że System nadzoru Dostawcy Usług zarejestrował Awarię lub Usterkę, której forma i/lub skala oddziaływania miała bezpośredni wpływ na niedostępność Usług,
- b) opóźnień spowodowanych trudnościami w skontaktowaniu się z Abonentem przy dołożeniu przez Dostawcę Usług należytej staranności w zakresie skontaktowania się z nim, jeśli brak kontaktu uniemożliwił prowadzenie prac związanych z diagnozowaniem i/lub usuwaniem Awarii lub Usterki,
- c) czasu planowanych przerw konserwacyjnych, o których mowa w § 5 ust. 2 pkt. d) i e),
- d) czasu, w którym Usługi nie spełniają uzgodnionych parametrów z przyczyn nie pozostających pod kontrolą Dostawcy Usług, np. spowodowanych działaniami po stronie Abonenta, działaniami osób trzecich, przerw w dostawie energii elektrycznej itp.

### § 13

1. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane na skutek działania Siły Wyższej.
2. Dostawca Usług (w szczególności) nie odpowiada za szkody powstałe w następstwie:
  - a) uszkodzenia, zniszczenia lub utraty danych zawartych w Urządzeniach Abonenta, jeśli wynikły one z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług,
  - b) nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy.

### Usługa serwisowa

### § 14

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej Abonentowi przez okres trwania Umowy.
2. W ramach usługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:
  - a) cykliczne przeglądy stanu technicznego Sieci,
  - b) bieżącą naprawę Usterek i Awarii Sieci,
  - c) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek lub Awarii, a w razie konieczności wizytę Ekipy technicznej w Lokalu,
  - d) rozpatrywanie reklamacji.
3. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zaciągać informacji na temat Usług:
  - a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy Usług,
  - b) pod nr tel. Dostawcy Usług: **+48 22 10 22 222**
4. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 3 pkt b) powinny być potwierdzone w ciągu 4 (czterech) godzin, pisemnie na adres korespondencyjny Dostawcy Usług, pocztą elektroniczną na adres: **noc@virtuaoperator.pl** lub za pomocą faksu na nr: **+48 22 10 22 017**

5. Zgłoszenia, o których mowa w ust. 3 powinny być dokonywane przez Uprawnionego pracownika Abonenta.
6. W celu zarejestrowania przez Dostawcę Usług Awarii/Usterki Abonent ma obowiązek podać poniższe informacje:
  - a) nazwę i numer (kod) Abonenta,
  - b) kod identyfikacyjny łącza w Sieci Dostawcy Usług,
  - c) czas wystąpienia Awarii/Usterki,
  - d) imię i nazwisko osoby zgłaszającej Awarię/Usterkę
  - e) krótki opis Awarii/Usterki
  - f) nazwisko i numer telefonu osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie Awarii/Usterki w przypadku gdy jest to inna osoba niż osoba kontaktowa określona w Umowie.
7. W trakcie rejestracji Awarii/Usterki Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer identyfikujący zgłoszoną Awarię/Usterkę.
8. Natychmiast po zakończeniu rejestracji, o której mowa powyżej Dostawca Usług otwiera Bilet Problemowy.
9. Wszystkie Bilety Problemowe są logowane i eskalowane poprzez System Zarządzania Problemami.
10. Abonent ma obowiązek zapewnienia Dostawcy Usług, podczas wykonywania prac diagnostycznych i naprawczych, możliwość przetestowania dostępności Usług w pierwszym Urządzeniu aktywnym Abonenta zlokalizowanym po jego stronie.
11. W przypadku braku zapewnienia możliwości, o której mowa w ust. 6 Dostawca Usług będzie uprawniony do samodzielnego stwierdzenia właściwego działania Usługi, co będzie równoznaczne z zakończeniem okresu braku dostępności Usługi.
12. Usunięcie niewłaściwego funkcjonowania Usług, jak i odmowa przyjęcia zgłoszenia powinno być potwierdzone przez Dostawcę Usług w ciągu 4 (czterech) godzin od chwili odpowiednio: usunięcia niewłaściwego funkcjonowania Usług lub zgłoszenia dokonanego przez Abonenta telefonicznie.
13. Rozpoczęcie usuwania Awarii/Usterki przez Ekipę techniczną zostanie potwierdzone telefonicznie przez Dostawcę Usług w czasie określonym jako czas Reakcji na Awarię.
14. Usunięcie powstałej Usterki bądź Awarii powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 14 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce lub Awarii, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
15. Zamknięcie Biletu Problemowego następuje z chwilą otrzymania od Ekipy technicznej informacji o usunięciu Awarii/Usterki. Dostawca Usług jest zobowiązany poinformować Abonenta o zamknięciu Biletu Problemowego telefonicznie, faksem lub za pomocą poczty elektronicznej. Informacja zawiera numer identyfikujący Awarię/Usterkę i godzinę jej usunięcia.

1. Naprawa lub wymiana Infrastruktury telekomunikacyjnej bądź usuwanie Usterek lub Awarii, a także pomoc techniczna następuje:

- a) **nieodpłatnie** w przypadku ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Infrastrukturze telekomunikacyjnej lub Sieci Dostawcy Usług, bądź wywołanych działaniem / zaniechaniem Dostawcy Usług lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,
- b) **odpłatnie**, w przypadku utraty Infrastruktury technicznej, jej uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby za które ponosi on odpowiedzialność będących następstwem używania Infrastruktury telekomunikacyjnej i korzystania z Usług niezgodnie z Umową, a także w razie nieuzasadnionych wezwań Ekipy technicznej Dostawcy Usług.

2. Informacje o kosztach usług serwisowych na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

## **Reklamacje**

### § 16

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji.

2. Reklamacje mogą dotyczyć w szczególności:

- a) wykonywania Usług z naruszeniem warunków określonych w Umowie,
- b) niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu realizacji Usług,
- c) Awarii, Usterek i przerw w świadczeniu Usług,
- d) wysokości opłat za Usługi, w tym wadliwego naliczania opłat za Usługi.

3. Abonent może zgłaszać reklamacje:

- a) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy Usług (w formie ustnej utrwalonej w protokole),
- b) za pomocą faksu pod nr: +48 22 1022 017,
- c) za pośrednictwem poczty elektronicznej, pod adresem: [noc@virtuaoperator.pl](mailto:noc@virtuaoperator.pl)

4. Reklamacja może być złożona w terminie do 12 miesięcy od:

- a) ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług,
- b) dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana,
- c) dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.

### § 17

1. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:

- a) imię i nazwisko/ nazwę, adres zamieszkania/siedziby Abonenta,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) informacje umożliwiające jednoznaczną identyfikację Abonenta, Usługi lub reklamowanego zdarzenia (np. przydzielony Abonentowi numer, ID łącza, numer zamówienia, adres lokalizacji, adres zakończenia sieci, numer reklamowanego zdarzenia)
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji o której mowa w § 16 ust. 2 b),
- f) wysokość kwoty Bonifikaty lub innej należności w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty Bonifikaty lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej,
- i) nazwisko i nr telefonu osoby, z którą należy kontaktować się w sprawie reklamacji w przypadku, gdy jest to inna osoba niż osoba kontaktowa określona w Zestawieniu Adresowym.

## § 18

1. Dostawca Usług jest zobowiązany, w terminie 7 dni od daty wniesienia reklamacji przez Abonenta do potwierdzenia Abonentowi jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację.
2. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w § 17 upoważniona osoba przyjmująca reklamację (z zastrzeżeniem ust. 4) niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności 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.
3. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, o którym mowa w ust. 2 reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
4. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, a prawo do Bonifikaty lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, osoba rozpatrującą reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

## § 19

1. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia zgłoszenia, a w sprawach wymagających postępowania wyjaśniającego w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia zgłoszenia, z zastrzeżeniem § 21.
2. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, niemniej za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu lub w

przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację jedynie w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Dodatkowo w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

## § 20

1. Odpowiedź Dostawcy Usług na reklamację zawiera:

- a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- c) powołanie podstawy prawnej rozstrzygnięcia,
- d) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- e) w przypadku przyznania Bonifikaty określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
- f) w przypadku zwrotu innej należności niż Bonifikata określenie wysokości kwoty i terminu zwrotu,
- g) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
- h) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług z podaniem zajmowanego stanowiska.

2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację dodatkowo zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne.

## § 21

1. W przypadku reklamacji Abonenta dotyczącej faktur VAT Dostawca Usług ma obowiązek odnieść się do podniesionych zastrzeżeń w terminie 7 dni roboczych liczonych od daty otrzymania reklamacji faktury VAT.

2. Brak odpowiedzi w terminie, o którym mowa w ust. 1 uważa się za uznanie zastrzeżeń przez Dostawcę Usług.

3. W przypadku uznania zastrzeżeń przez Dostawcę Usług, Dostawca Usług wystawi w terminie 7 dni roboczych od dnia uznania zastrzeżeń przez Dostawcę Usług fakturę korygującą.

4. Zakwestionowanie przez Abonenta faktury w zakresie wysokości należności uprawnia Abonenta do wstrzymania zapłaty tylko i wyłącznie w części będącej przedmiotem pisemnego zakwestionowania.

### **Postanowienia końcowe**

#### § 22

1. Strony zobowiązują się do każdorazowego powiadamiania o zmianie własnego adresu do doręczeń.
2. Korespondencja wysłana na ostatnio określony adres Strony uznawana będzie za poprawnie doręczoną.

#### § 23

2. W sprawach nieuregulowanych Umową lub Regulaminem zastosowanie znajdują właściwe przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego – Kodeks cywilny i inne akty prawne właściwe ze względu na materię, którą regulują.