regulamin VOIP

Regulamin świadczenia usług połączeń telefonicznych
za pośrednictwem Internetu § 1. WstępRegulamin określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych oferowanych pod marką VOIP.m6.§ 2. DefinicjeUżyte w niniejszym Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:
- Cennik - szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie www.agent.m6.pl
- Doładowanie Konta - czynność wykonana przez Użytkownika polegająca na zakupie i opłaceniu karty o nominałach podanych w Cenniku
- Dostawca Usługi - INOTEL S.A. z siedzibą w Poznaniu 60-501 przy ul. Kraszewskiego 21, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu, XXI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000218687 w Poznaniu, NIP 7811755575, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 418 wydanego przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty z dnia 16 grudnia 2004 r.
- VOIP24 - aplikacja dostępna pod adresem http://voip24.m6.pl umożliwiająca Użytkownikom m.in. przeglądanie szczegółowego wykazu połączeń, informacje na temat stanu Usługi oraz samoobsługę w zakresie zarządzania Usługą
- Numer Telefonu - numer telefonu udostępniony przez Dostawcę Usługi, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce
- Okres Ważności - czas od momentu Doładowania Konta, w którym Użytkownik może w pełni korzystać z Usług. Okres Ważności podany jest w Cenniku
- Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Użytkowników, stanowiący integralną część Umowy
- Sieć VOIP.m6- infrastruktura, która pozwala na realizację Usług, w szczególności ogół środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych znajdujących się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, a niezbędnych do funkcjonowania Usług
- Terminal VoIP - urządzenie końcowe po stronie Użytkownika zapewniające przyłączenie do sieci VOIP.m6, w szczególności soft-phone, telefon IP lub bramka VoIP obsługujace protokół SIP v.2
- Umowa - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Dostawca Usługi zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie
- Usługi - usługi wymienione w Cenniku i świadczone przez Dostawcę Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP)
- Użytkownik - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej korzystająca z Usług
- Wartość Konta - określony w polskich złotych limit do wykorzystania przez Użytkownika na korzystanie z Usług
- Zamówienie - oświadczenie Użytkownika złożone za pośrednictwem podmiotów oferujących Usługi, zawierające dane Użytkownika oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi.§ 3. Umowa o świadczenie Usług1. Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który złoży Zamówienie i wykupi aktywację konta na wybrany przez siebie okres.
2. Zamówienie Usługi skutkuje przydzieleniem loginu i hasła dostępowego do aplikacji VOIP.m6 w celu konfiguracji Usług.
3. Użytkownik korzysta z Usług w zakresie określonym niniejszym Regulaminem.
4. Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępniane Użytkownikowi na stronie internetowej www.voip.m6.pl przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z otrzymaniem i akceptacją Regulaminu.
5. Czas trwania umowy jest nieoznaczony, chyba że strony Umowy postanowią inaczej.§ 4. Rozwiązanie Umowy i wygaśnięcie Umowy1. Dostawca Usługi może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
2. Dostawca Usługi ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Użytkownika odszkodowania, jeżeli wskutek działań Użytkownika określonych w ust. 1 Dostawca Usługi poniesie szkodę.
3. Umowa z Użytkownikiem wygasa z chwilą zaprzestania świadczenia usług, co następuje po upływie Okresu Karencji.
4. Niewykorzystana w momencie upływu Okresu Ważności Wartość Konta nie podlega zwrotowi.§ 5. Zakres Usług1. Rodzaje Usług określone są w Cenniku i na stronie www.voip.m6.pl, w szczególności

przedmiotem oferowanych usług jest realizacja połączeń telekomunikacyjnych przez Użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
2. Dostawca Usługi może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika. § 6. Opłaty za świadczenie Usług1. Opłaty za Usługi świadczone Użytkownikowi oraz szczegółowe zasady ich naliczania określone są w Cenniku.
2. Użytkownik uiszcza opłaty poprzez Doładowanie Konta.
3. Opłaty za świadczenie Usług pobierane są jako płatność z góry (pre-paid).
4. Użytkownik może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości Konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres Ważności.
5. W momencie wyczerpania Wartości Konta lub upłynięcia Okresu Ważności następuje zawieszenie na Okres Karencji świadczenia płatnych połączeń wychodzących oraz innych Usług, za które pobierane są opłaty zgodnie z Cennikiem.
6. W Okresie Karencji Użytkownik zachowuje:
- do dyspozycji Numer Telefonu,
- możliwość przyjmowania połączeń przychodzących,
- możliwość wykonywania nieograniczonej liczby połączeń do innych Użytkowników korzystających z Usługi,
- dostęp do aplikacji VOIP.m6,
- możliwość Doładowania Konta i przedłużenia Okresu Ważności. 7. Dostawca Usługi dopuszcza przerwanie połączenia w chwili wykorzystania Wartości Konta.
8. Użytkownik odpowiada za podanie i aktualizację kompletnych i prawdziwych danych Użytkownika, w tym adresu e-mail służącego do korespondencji.
9. Użytkownik ponosi osobistą odpowiedzialność za skutki niepoprawnego podania loginu i hasła w trakcie logowania się i podczas Doładowywania Konta.§ 7. Zobowiązania Dostawcy1. Dostawca Usługi nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych Użytkowników usługi VOIP.m6.
2. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usługi VOIP.m6. Dostawca Usługi nie gwarantuje dostępu do połączeń audioteksowych 0700 lub z podziałem opłaty 0800.
3. Dostawca Usługi stosownie do możliwości technicznych dołoży wszelkich starań, aby usługa była świadczona w sposób nieprzerwany, a o terminach ewentualnych przewidzianych przerw, w tym konserwacyjnych zawiadomi użytkowników na stronie www.voip.m6.pl.
4. Dostawca Usługi ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług podlegających opłacie, na zasadach określonych przepisami prawa z wyłączeniem ewentualnych utraconych przez Użytkownika korzyści.
5. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z:
- niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
- niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą którego Użytkownik jest podłączony do sieci Internet,
- fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu,
- korzystania z usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu loginu i hasła Użytkownika,
- podania niepoprawnych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę,
- działania siły wyższej.§ 8. Zobowiązania Użytkownika1. Użytkownik akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, podanych w Zamówieniu w celu świadczenia usługi lub w innym, rozszerzonym zakresie, o ile wyrazi na to zgodę podczas składania Zamówienia. Żądanie Użytkownika zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z Usług. § 9. Postępowanie reklamacyjne1. Reklamacja może dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez Dostawcę Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie 14 dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego przedmiot reklamacji.
3. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres voip@m6.pl.
4. W przypadku wniesienia reklamacji Użytkownik otrzymuje w terminie 14 dni pocztą elektroniczną potwierdzenie jej wniesienia. Rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia, zwalnia Dostawcę Usługi od obowiązku potwierdzania wniesienia reklamacji.
5. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na adres voip@m6.pl.
6. W przypadku reklamacji Użytkownik zobowiązany jest wskazać:
- imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika,
- przedmiot reklamacji,
- dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Użytkownik zobowiązany jest wymienić

kwestionowaną kwotę,
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- numer przydzielony Użytkownikowi, którego dotyczy reklamacja,
- kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności. 7. Zgłoszona reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od daty jej wniesienia.
8. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota podlega zwrotowi poprzez zwiększenie Wartości Konta o uznaną kwotę, lub na wniosek Użytkownika poprzez wypłatę uznanej kwoty Użytkownikowi. Warunkiem wypłaty uznanej kwoty jest podanie przez Użytkownika numeru konta bankowego, na który ma zostać dokonana wypłata. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za negatywne dla Użytkownika skutki wypłaty kwoty uznanej w ramach reklamacji w formie przelewu bankowego, będące wynikiem działań lub zaniechań osób trzecich.
9. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona.
10. Spory pomiędzy Użytkownikiem a VOIP.m6 dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług (wartość użycia) mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego lub postępowania przed sądem polubownym.
11. Prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, mediacyjnym lub polubownym, przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. § 10. Postanowienia końcowe1. Dostawca Usługi nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
2. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla Dostawcy Usługi.
3. O podwyższeniu cen za Usługi Dostawca Usługi powiadamia Użytkowników z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 30 dni, przez podanie informacji na stronie www.voip.m6.pl.
4. Regulamin wszedł w życie z dniem 01 maja 2005 r. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie zmiany Regulaminu na stronie www.voip.m6.pl.