

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W SERWISIE INTERNETOWYM

§ 1. Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa ogólne warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez Dostawcę i stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy.
2. Regulamin jest nieodpłatnie udostępniany Użytkownikowi przed zawarciem Umowy na Trwałym Nośniku w Serwisie Internetowym lub na piśmie, a na żądanie Użytkownika – w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie ich treści za pomocą systemu teleinformatycznego Użytkownika.

§2. Definicje

Następujące wyrażenia, pisane z wielkiej litery zawarte w niniejszym Regulaminie mają następujące znaczenie:

1. **Abonent** – Użytkownik, który zawarł z Dostawcą Umowę Abonencką;
2. **BOK** – biuro obsługi klienta - lokal Dostawcy przeznaczony do obsługi klientów ;
3. **Dokumenty Abonenckie** – dokumenty określające warunki świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej (wraz z ewentualnymi usługami dodatkowymi) przez Dostawcę na rzecz Abonenta;
4. **Dostawca (Usługodawca)** – 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 135.000,00 zł, tel. 32 440 60 60, fax 32 440 60 02, e-mail: bok@elsat.pl;
5. **Hasło** – ciąg co najmniej 8 znaków, umożliwiający dostęp do Usługi mBOK przy wykorzystaniu Numeru Klienta;
6. **Numer Klienta** – poprzedzony literą „K” indywidualny numer Abonenta wskazany w Umowie Abonenckiej i na fakturze wystawianej na podstawie tej Umowy Abonenckiej;
7. **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
8. **Serwis Internetowy** – strona internetowa, za pośrednictwem której świadczone są Usługi. Adresy URL Serwisów Internetowych dla szczególnie Usług określają regulujące je, dalsze postanowienia Regulaminu;
9. **Płatność Elektroniczna** – transakcja płatnicza realizowana w formie elektronicznej poprzez PayPro w Serwisie Przelewy24, w szczególności elektroniczny przelew bankowy lub płatność kartą kredytową/debetową;
10. **Przedsiębiorca Jednoosobowy** – Użytkownik będący osobą fizyczną, który zawiera Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
11. **PayPro** – spółka PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ulicy Kanclerskiej 15 (60-327), wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy KRS numerem 0000347935, realizująca Płatności Elektroniczne poprzez serwis internetowy pod adresem <https://przelewy24.pl> (**Serwis Przelewy24**);
12. **Treści Cyfrowe** – informacje i dane udostępniane Użytkownikowi w postaci cyfrowej;
13. **Trwały Nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Użytkownikowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiennionej postaci, w szczególności: papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
14. **Umowa** – zawarta przez Dostawcę i Użytkownika umowa o świadczenie Usługi objętej niniejszym Regulaminem;
15. **Umowa Abonencka** – zawarta przez Dostawcę i Użytkownika będącego Abonentem Umowa o Świadczenie Usług Telekomunikacyjnych oraz o Dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych, wraz z ewentualnymi usługami dodatkowymi;
16. **Umowa zawarta na odległość** - Umowa zawarta w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie;
17. **Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy** – Umowa zawarta:

- przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest BOK;
 - w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Użytkownika w okolicznościach, o których mowa powyżej;
 - w BOK lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Użytkownikiem w miejscu, które nie jest BOK, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron;
18. **Usługa** – usługa świadczona przez Dostawcę nieodpłatnie na rzecz Użytkownika na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, za pośrednictwem Serwisu Internetowego, będąca usługą świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy. Usługą jest: mBOK, Dr Kabel, Centrum Pomocy, Konfigurator Usług i Formularz Kontaktowy (łącznie zwane są: **Usługami**);
 19. **Usługa Telekomunikacyjna** – świadczona przez Dostawcę na rzecz Użytkownika będącego Abonentem usługa telekomunikacyjna w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, wraz z ewentualnymi usługami dodatkowymi;
 20. **Urządzenie** – wykorzystywany przez Użytkownika do korzystania z Usługi sprzęt, umożliwiający korzystanie ze stron internetowych (w szczególności komputer, smartfon lub tablet), spełniający wymagania opisane w treści niniejszego Regulaminu;
 21. **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 22. **Użytkownik (Usługobiorca)** – posiadający pełną zdolność do czynności prawnych podmiot, który korzysta z Usługi.

§3. Warunki świadczenia i korzystania z Usługi

1. Usługa może być świadczona wyłącznie pod warunkiem, że pozwalają na to warunki techniczne, w tym także parametry i konfiguracja Urządzenia.
2. Dla prawidłowości działania Usługi wymagane są następujące, minimalne parametry i konfiguracje Urządzenia:
 - a. w przypadku komputera:
 - system operacyjny: Windows 7, Windows Vista, Windows XP Service Pack 2, Apple Mac OS X 10.4.8 lub wyższy, Linux;
 - przeglądarka www: Internet Explorer 7.0, Firefox 3, Google Chrome 1.0 (lub ich nowsze wersje), Opera a dla systemów Mac OS: Safari 3, Firefox 3, Google Chrome (lub ich nowsze wersje),
 - włączona obsługa Java Script oraz Active Script w używanej przeglądarce;
 - procesor: dla systemów Windows – Intel Pentium III 450MHz lub szybszy, a dla systemów Mac OS – Intel Core Duo 1.83 GHz lub szybszy;
 - dostęp do sieci Internet i możliwość korzystania ze stron internetowych;
 - b. w przypadku smartfon lub tabletu:
 - dostęp do sieci Internet i możliwość korzystania ze stron internetowych.
3. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia Usług niewadliwych, zgodnie z warunkami określonymi w niniejszym Regulaminie, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania określonych w Regulaminie warunków korzystania z Usług.
4. Zabronione jest udostępnianie przez Abonenta osobom trzecim Hasła lub innych danych umożliwiających korzystanie z Usług.
5. Zabronione jest przysyłanie za pośrednictwem Usługi jakichkolwiek treści charakterze bezprawnym.
6. Usługi świadczone są nieodpłatnie, chyba że szczególne postanowienia Regulaminu wyraźnie stanowią inaczej.

§ 4. Usługa mBOK

1. Usługa mBOK (mBOK) polega na zapewnieniu Abonentowi dostępu do aplikacji mBOK, zapewniającej możliwość administrowania świadczoną na jego rzecz Usługą Telekomunikacyjną, w tym w szczególności (w miarę aktualnych możliwości Dostawcy): zapoznania się z informacjami dotyczącymi Usługi Telekomunikacyjnej, zmiany świadzonego pakietu, zamówienia usług dodatkowych, kontaktowania się z Dostawcą bezpośrednio z panelu mBOK, zmiany danych kontaktowych podanych przy zawarciu Umowy Abonenckiej, a także dokonywania płatności elektronicznych za świadczone Usługi Telekomunikacyjne. W miarę możliwości technicznych Dostawca może zapewnić dodatkowe funkcjonalności aplikacji mBOK.
2. Usługa mBOK może być dostępna również dla innych niż Usługi Telekomunikacyjne usług świadczonych przez Dostawcę na rzecz Użytkownika. Możliwość administrowania tymi usługami przez mBOK określa wówczas właściwa Umowa. Postanowienia dotyczące Abonenta, Umowy Abonenckiej oraz Usługi Telekomunikacyjnej w zakresie dotyczącym mBOK stosuje się wówczas odpowiednio.

3. Usługa mBOK dostępna jest wyłącznie dla Użytkowników będących Abonentami Dostawcy.
4. mBOK znajduje się w Serwisie Internetowym pod adresem <https://mbok.elsat.pl>.
5. Korzystanie z Usługi mBOK wymaga uprzedniej aktywacji konta. W tym celu Abonent musi w Serwisie Internetowym kliknąć pole „Wygeneruj hasło” (lub inne równoważne), a następnie podać Numer Klienta, nr telefonu lub adres e-mail podane przez niego przy zawarciu Umowy Abonenckiej. Opcjonalnie, zamiast numeru telefonu lub adresu e-mail podanych przy zawarciu Umowy Abonenckiej Abonent może podać numer dokumentu tożsamości bez spacji (dowód osobisty, paszport) oraz numer PESEL. Abonentowi na adres e-mail lub numer telefonu podany przez niego przy zawarciu Umowy Abonenckiej przesłany zostanie jednorazowy token, który Abonent musi podać w celu pierwszego zalogowania się. Podanie danych wskazanych w niniejszym ustępie jest niezbędne do zawarcia Umowy i skorzystania z Usługi. Po pierwszym zalogowaniu się Abonent musi określić Hasło.
6. W przypadku, w którym Abonent zapomniał Hasła do mBOK, w celu jego przypomnienia powinien w Serwisie Internetowym kliknąć pole „Przypomnij hasło” (lub inne równoważne), a następnie postępować zgodnie z instrukcjami wyświetlającymi się na ekranie.
7. Jeżeli pozwalają na to aktualne możliwości techniczne, za pośrednictwem Serwisu Internetowego Abonent może dokonać w formie dokumentowej zmiany warunków Umowy Abonenckiej poprzez zmianę pakietu świadczonych usług lub zamówienie usług dodatkowych względem Usług Telekomunikacyjnych – w zakresie, w jakim pozwala na to bieżąca oferta Dostawcy oraz warunki Umowy Abonenckiej. W tym celu, po wybraniu oferty udostępnionej w Serwisie Internetowym, Abonent powinien dokładnie zapoznać się z załączonymi dokumentami regulującymi warunki Umowy Abonenckiej w zakresie wybranej oferty. Następnie konieczne jest wyrażenie przez Abonenta ewentualnych, niezbędnych zgód (ich zakres uzależniony jest od warunków umownych konkretnej oferty), zaakceptowanie warunków Umowy Abonenckiej, a następnie kliknięcie pola „Zamawiam z obowiązkiem zapłaty” (lub innego równoważnego). Na adres e-mail podany przez Abonenta przy zawarciu Umowy Abonenckiej wysłane zostaną na Trwałym Nośniku potwierdzenie zmiany warunków Umowy Abonenckiej wraz z dokumentami regulującymi warunki zmiany Umowy Abonenckiej. Zmiana warunków Umowy Abonenckiej poprzez mBOK stanowi Umowę zawartą na odległość – na warunkach określonych w Dokumentach Abonenckich oraz dokumentach regulujących wybraną ofertę, Abonentowi będącemu Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym może przysługiwać prawo odstąpienia od tak dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej.
8. Za pośrednictwem mBOK Abonent może dokonywać Płatności Elektronicznych za wybrane, świadczone na jego rzecz Usługi Telekomunikacyjne (o ile pozwalają na to możliwości techniczne i bieżąca oferta Dostawcy). W celu dokonania płatności Elektronicznej Abonent powinien kliknąć pole „Zapłać” (lub inne równoważne) przy znajdując się w Serwisie Internetowym informacji o należnych opłatach za świadczone mu Usługi Telekomunikacyjne. Abonent zostanie automatycznie przekierowany do odpowiedniej podstrony Serwisu Przelewy24, gdzie powinien postępować zgodnie z wyświetlanymi przez PayPro instrukcjami. Płatność Elektroniczna zostanie zrealizowana na zasadach określonych w Serwisie Przelewy24, w szczególności na określonych przez PayPro warunkach umowy o realizację takiej płatności. Jeżeli pozwalają na to możliwości techniczne oraz bieżąca oferta Dostawcy, Abonent może także dokonać płatności bezpośrednio ze strony lub aplikacji swojego banku, skanując wyświetlający się w Serwisie Internetowym przy właściwej należności odpowiedni Kod QR – Quick Respond do płatności mobilnej (wymagane jest posiadanie urządzenia oraz oprogramowania umożliwiającego skanowanie Kodów QR, w tym posiadanie rachunku bankowego w banku umożliwiającego realizację przelewów płatniczych przy wykorzystaniu Kodu QR). Płatność zostanie zrealizowana na zasadach określonych przez bank Abonenta, w szczególności na określonych w warunkach umowy o prowadzenie rachunku bankowego. Możliwość realizacji płatności dostępne w mBOK nie wykluczają możliwości dokonywania płatności za Usługi Telekomunikacyjne w inny sposób, zgodnie z warunkami Dokumentów Abonenckich.
9. Abonent może dokonać zmiany danych kontaktowych podanych przez niego przy zawarciu Umowy Abonenckiej za pośrednictwem Serwisu Internetowego. W tym celu należy wybrać zakładkę „Dane Kontaktowe” (lub inną równoważną) oraz postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.
10. Abonent może skontaktować się z Dostawcą bezpośrednio z Serwisu Internetowego, poprzez skierowanie do niego wiadomości tekstowej. W tym celu należy wybrać zakładkę „Kontakt z nami” (lub inną równoważną), a następnie wprowadzić wiadomość i postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami (w szczególności należy wybrać formę kontaktu udzielenia odpowiedzi przez Dostawcę).

§ 5. Usługa Dr Kabel

1. Usługa Dr Kabel (**Dr Kabel**) polega na zapewnieniu Abonentowi dostępu do aplikacji Dr Kabel, zapewniającej możliwość wstępnego

zweryfikowania bieżącego stanu technicznego Usługi Telekomunikacyjnej, w tym zgłoszenia Dostawcy dostrzeżonych usterek lub awarii bezpośrednio z Serwisu Internetowego, a także umówienia terminu wizyty serwisanta w lokalu, w którym świadczona jest Usługa Telekomunikacyjna.

2. Usługa Dr Kabel dostępna jest wyłącznie dla Użytkowników będących Abonentami Dostawcy i korzystających ze świadczonej przez Dostawcę usługi dostępu do Internetu.
3. Dr Kabel znajduje się w Serwisie Internetowym pod adresem <https://drkabel.elsat.pl>.
4. Skorzystanie z Usługi Dr Kabel może wymagać podania przez Abonenta Numeru Klienta, a jeżeli Abonent nie pamięta Numeru Klienta może zostać poproszony o podanie innych informacji umożliwiających jego identyfikację jako Abonenta Dostawcy. Przed skorzystaniem z Usługi Abonent zostanie poinformowany o tym czy i które z powyższych danych są niezbędne do zawarcia Umowy i skorzystania z Usługi.
5. Zgłoszenie Dostawcy dostrzeżonych usterek lub awarii lub umówienie terminu wizyty serwisanta za pośrednictwem Usługi Dr Kabel wymaga podania przez Abonenta numeru telefonu kontaktowego.
6. Skorzystanie z Usługi Dr Kabel nie jest warunkiem prawidłowego zgłoszenia usterki lub awarii w ramach Usługi Telekomunikacyjnej. Szczegółowe warunki w tym zakresie określają właściwe Dokumenty Abonenckie.
7. Usługa Dr Kabel zapewnia jedynie i wyłącznie wstępne, orientacyjne zweryfikowanie stanu technicznego Usługi Telekomunikacyjnej, wyłącznie przy wykorzystaniu ograniczonych zasobów współpracujących z aplikacją Dr Kabel. Prawidłowa i pełna weryfikacja prawidłowości działania Usługi Telekomunikacyjnej wymaga każdorazowo dodatkowej weryfikacji, przeprowadzonej przez upoważniony serwis techniczny.

§ 6. Usługa Centrum Pomocy

1. Usługa Centrum Pomocy (Centrum Pomocy) polega na zapewnieniu Abonentowi możliwości uzyskania szczegółowych informacji dotyczących świadczonych przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych i innych (w szczególności w zakresie obejmującym techniczne aspekty świadczenia i korzystania z tych usług), poprzez zastosowanie interaktywnego formularza zapytań oraz gotowych odpowiedzi.
2. Centrum Pomocy znajduje się w Serwisie Internetowym pod adresem <https://elsat.pl/centrum-pomocy/>.
3. Skorzystanie z Centrum Pomocy może wymagać podania przez Użytkownika będącego Abonentem adresu lokalu, w którym świadczona jest Usługa Telekomunikacyjna. Przed skorzystaniem z Usługi Użytkownik zostanie poinformowany czy podanie powyższej danej jest niezbędne do zawarcia Umowy i skorzystania z Usługi.
4. Skorzystanie z Usługi Centrum Pomocy nie jest warunkiem prawidłowego zgłoszenia usterki lub awarii w ramach Usługi Telekomunikacyjnej. Szczegółowe warunki w tym zakresie określają Dokumenty Abonenckie.
5. Usługa Centrum Pomocy zapewnia jedynie i wyłącznie wstępne, orientacyjne uzyskanie informacji o świadczonych usługach Dostawcy. Szczegółowe warunki świadczenia takich usług określają właściwe dla nich dokumenty, w tym Dokumenty Abonenckie.

§ 7. Usługa Konfigurator Usług

1. Usługa Konfigurator Usług (**Konfigurator Usług**) polega na zapewnieniu Użytkownikowi możliwości zgłoszenia się do Dostawcy z wnioskiem o przedstawienie oferty handlowej, bezpośrednio z Serwisu Internetowego, przy wykorzystaniu interaktywnej aplikacji konfigurującej wybrane pakiety usług świadczonych przez Dostawcę.
2. Usługa Konfigurator Usług nie zapewnia możliwości zawarcia umowy o świadczenie Usługi Telekomunikacyjnej, w szczególności nie stanowi ona formularza internetowego zapewniającego możliwość zawierania takich umów. Konfigurator Usług zapewnia wyłącznie możliwość zwrócenia się do Dostawcy z wnioskiem o przedstawienie oferty zgodnie z zapotrzebowaniem Użytkownika, wygenerowanym przez niego za pośrednictwem Konfiguratora Usług. Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej określają właściwie dla niej Dokumenty Abonenckie.
3. Konfigurator Usług znajduje się w Serwisie Internetowym pod adresem <https://elsat.pl/kontakt/zamow-online/>. Konfigurator Usług może znajdować się także na innych podstronach, w szczególności przy opisie poszczególnych Usług Telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę.
4. Skorzystanie z Konfiguratora Usług może wymagać podania przez Użytkownika następujących danych: imienia i nazwiska, numeru telefonu kontaktowego, adresu email lub adresu, pod którym miałaby być lub jest obecnie świadczona Usługa Telekomunikacyjna. Przed skorzystaniem z Usługi Użytkownik zostanie poinformowany o tym czy i które z powyższych danych są niezbędne do zawarcia Umowy i skorzystania z Usługi.
5. Usługa Konfigurator Usług nie zawiera ofert w rozumieniu Kodeksu

cywilnego, a zapewnia jedynie możliwość wstępnego skonfigurowania pakietu Usług Telekomunikacyjnych wedle zapotrzebowania Użytkownika. Wiążąca oferta na świadczenie Usług Telekomunikacyjnych Dostawcy zostaje Użytkownikowi przedstawiona (o ile pozwoliła na to warunki świadczenia Usługi Telekomunikacyjnej) po wysłaniu przez niego poprzez Konfigurator Usług wniosku o przedstawienie oferty.

§ 8. Usługa Formularza Kontaktowego

1. Usługa Formularza Kontaktowego (**Formularz Kontaktowy**) polega na zapewnieniu Użytkownikowi możliwości skierowania do Dostawcy wiadomości tekstowej bezpośrednio z Serwisu Internetowego.
2. Formularz Kontaktowy znajduje się w Serwisie Internetowym pod adresem <https://elsat.pl/kontakt/napisz-do-nas/>. Opcjonalnie, Formularz Kontaktowy może znajdować się także w innych zakładkach Serwisu Internetowego, w szczególności w zakładkach dotyczących poszczególnych ofert (Formularz Kontaktowy jest wówczas dedykowany tej konkretnej ofercie), a także w zakładkach dotyczących zgłaszania Dostawcy przez Użytkownika naruszeń bezpieczeństwa lub integralności sieci lub usług.
3. Zabronione jest przysyłanie za pośrednictwem Formularza Kontaktowego jakichkolwiek danych o charakterze bezprawnym.
4. Skorzystanie z Usługi Formularza Kontaktowego może wymagać podania przez Użytkownika adresu poczty elektronicznej lub numeru telefonu, na który udzielona ma zostać odpowiedź Dostawcy. Przed skorzystaniem z Usługi Użytkownik zostanie poinformowany czy i które z powyższych danych są niezbędne do zawarcia Umowy i skorzystania z Usługi.

§ 9. Odpowiedzialność Dostawcy

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w sytuacji gdy Urządzenia używane przez Abonenta nie spełniają wymagań określonych w Regulaminie.
2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi z przyczyn niezależnych po jego stronie, w szczególności gdy nastąpiło ono z powodu niezależnych od Dostawcy problemów technicznych, ograniczeń sprzętu, systemu teleinformatycznego lub infrastruktury telekomunikacyjnej, wykorzystywanych przez Użytkownika do korzystania z Usługi.
3. Za jakość świadczenia Usługi Dostawca odpowiada na zasadach ogólnych wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w tym w szczególności na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym w razie niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania.
4. Dostawca nie świadczy usług posprzedażnych ani gwarancyjnych. Wszelkie usterki techniczne związane z Usługami należy zgłaszać Dostawcy za pośrednictwem jego danych kontaktowych wskazanych w § 2.

§ 10. Reklamacje

1. Użytkownik może składać reklamację z powodu niedotrzymania przez Dostawcę warunków świadczenia Usługi – pisemnie, drogą elektroniczną - mailowo, telefonicznie lub osobiście do protokołu sporządzonego w BOK (za pośrednictwem danych kontaktowych Dostawcy wskazanych w § 2). Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od momentu nienależytego wykonania lub niewykonania Usługi. Złożenie reklamacji po tym terminie nie wyłącza prawa Konsumenta i Przedsiębiorcy Jednoosobowego do dochodzenia przysługujących mu od Dostawcy należności, na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko oraz adres kontaktowy Użytkownika (pocztowy lub mailowy), określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację, Numer Klienta (dotyczy Abonentów), datę niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, gdy Użytkownik żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności, podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Dostawca rozpatruje reklamację i w terminie do 14 dni od dnia jej złożenia udziela odpowiedzi na papierze lub innym Trwałym Nośniku. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia:
 - w przypadku Konsumentów i Przedsiębiorców Jednoosobowych: uważa się, że została ona uwzględniona;
 - w przypadku pozostałych Użytkowników: uważa się, że nie została ona uwzględniona.
4. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w BOK, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, przedstawiciel Dostawcy, przyjmując reklamację, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej

niewzłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

5. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 4 nie spełnia warunków określonych w ust. 2, BOK rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do 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. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Jeżeli przemawia za tym charakter sprawy, wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej podejmuje działania medycyjne w celu polubownego zakończenia sporu cywilnoprawnego między Konsumentem a Dostawcą Postępowanie medycyjne wszczynają się na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Spór o prawa majątkowe pomiędzy Konsumentem a Dostawcą wynikiem z Umowy o świadczenie Usług może być również poddany na podstawie wniosku Konsumenta lub Dostawcy rozstrzygnięciu Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego, działającego przy wojewódzkim inspektorze Inspekcji Handlowej.
7. Użytkownik będący Konsumentem może skorzystać z unijnej platformy internetowej rozstrzygania sporów ODR, zlokalizowanej pod adresem: <https://ec.europa.eu/odr/> na zasadach tam określonych.

§ 11. Zawarcie, wypowiedzenie i rozwiązanie Umowy

1. Wszelkie oferty Dostawcy dotyczące świadczenia Usługi lub Usług Telekomunikacyjnych mogą być przyjęte przez Użytkownika wyłącznie bez zastrzeżeń, chyba że Dostawca wyraźnie wskaże inaczej w ofercie.
2. Przed skorzystaniem z Usługi Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z niniejszym Regulaminem wraz z wszelkimi jego załącznikami.
3. Umowa o świadczenie Usługi jest zawierana poprzez dokonanie czynności faktycznej polegającej na przystąpieniu przez Użytkownika do korzystania z Usługi. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje niezwłocznie.
4. Umowa o świadczenie Usługi (z wyjątkiem Usługi mBOK) ma charakter jednorazowy i jest zawierana na okres korzystania przez Użytkownika z Usługi.
5. Umowa o świadczenie Usługi mBOK jest zawierana na czas oznaczony równy okresowi trwania Umowy Abonenckiej wiążącej danego Abonenta.
6. Dostawca nie przewiduje minimalnego czasu zobowiązań Konsumenta wynikających z Umowy.
7. Użytkownik może jednostronnie rozwiązać Umowę w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym, przysyłając Dostawcy na jego dane kontaktowe wskazane w § 2 oświadczenie o rozwiązaniu Umowy.
8. Dostawca może jednostronnie rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usługi w przypadku naruszenia przez Użytkownika warunków Regulaminu lub gdy będzie to niezbędne dla zapobieżenia powstaniu istotnych szkód, zapewnienia zgodności działania Dostawcy z przepisami prawa oraz na żądanie upoważnionych prawnie podmiotów administracji państwowej lub samorządowej. Wypowiedzenie Umowy Konsumentowi oraz Przedsiębiorcy Jednoosobowemu wymaga wskazania ważnej przyczyny, a także uprzedniego, bezskutecznego wezwania do dobrowolnego zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 4 dni (o ile stanowią one przyczynę rozwiązania Umowy).
9. Umowa o świadczenie Usług dostępnych wyłącznie dla Abonentów ulega automatycznemu rozwiązaniu z dniem wygaśnięcia Umowy Abonenckiej.
10. Umowa wygasa automatycznie z momentem utraty bytu prawnego przez którąkolwiek ze Stron.

§ 12. Odstąpienie od Umowy

1. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy, stanowiącym załącznik do Regulaminu, Użytkownik będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą Jednoosobowym, który zawarł Umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, za wyjątkiem ewentualnych kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Użytkownik złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Dostawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
2. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust.1 nie przysługuje Użytkownikowi, jeżeli Dostawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Użytkownika, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy;
3. Jeżeli Użytkownik nie został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia jej zawarcia. Jeżeli Użytkownik został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od

udzielenia Użytkownikowi informacji o tym prawie.

4. Warunki odstąpienia od zmiany warunków Umowy Abonenckiej określają Dokumenty Abonenckie.

§ 13. Ochrona danych osobowych i bezpieczeństwo danych

1. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/We (Ogólne Rozporządzenie o Ochronie Danych) z dnia 27 kwietnia 2016 r. (tzw. **RODO**) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych. Dostawca jest administratorem danych osobowych Użytkowników.
2. Używanie przez Dostawcę w celu prowadzenia działalności marketingowej telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Użytkownika.
3. Przed zawarciem Umowy Użytkownik może zostać poproszony o wyrażenie stosownych zgód na przetwarzanie jego danych osobowych. Wyrażenie każdej ze zgód jest dobrowolne, jednakże Użytkownikowi zostanie wskazane, które zgody są niezbędne do zawarcia Umowy oraz świadczenia Usługi.
4. Dostawca nie wprowadza do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik żadnego oprogramowania ani danych niebędących składnikiem treści Usługi.
5. Ewentualne, szczególne zagrożenia związane z korzystaniem z Usługi (nieznane z momentu sporządzenia niniejszego Regulaminu) będą podawane Użytkownikom do publicznej wiadomości za pośrednictwem Serwisu Internetowego.
6. Dostawca dokłada wszelkich starań ażeby zapewnić Użytkownikom wysoki poziom bezpieczeństwa podczas korzystania z Usług. Dane podawane przez Użytkowników podczas korzystania z Usług zabezpieczone będą kryptograficznie protokołem SSL. Wszelkie zdarzenia mające lub mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo przekazu informacji, Użytkownik powinien zgłaszać Dostawcy za pośrednictwem danych kontaktowych wskazanych w § 2.
7. Stosowane przez Dostawcę środki zabezpieczenia danych mają na celu zapewnienie możliwie najwyższego poziomu ich bezpieczeństwa. Jednakże ze względów technicznych środki te ze swej istoty nigdy nie zagwarantują w pełni tajemnicy przechowywanych danych. Dostawca zaleca korzystanie przez Użytkownika z odpowiedniego oprogramowania antywirusowego.
8. Szczegółowe warunki przetwarzania, gromadzenia i przechowywania danych Użytkownika zawarte są pod adresem <https://virtualoperator.pl/ochrona-danych.html>.

§ 14. Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem do świadczenia Usługi znajdują zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. W celach związanych z realizacją Usługi Dostawca będzie porozumiewał się z Użytkownikiem za pomocą danych kontaktowych podanych przez niego przy zawarciu Umowy. Użytkownik może kontaktować się z Dostawcą za pomocą danych wskazanych w § 2, a także poprzez mBOK (dotyczy Użytkowników tej Usługi) lub Formularz Kontaktowy.
3. Dostawca zastrzega sobie możliwość zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn (z powodu wdrożenia lub planowania wdrożenia usprawnień technicznych lub modernizacji, zmiany zakresu świadczonych Usług, usprawnienia organizacji obsługi Użytkowników, zmiany obowiązujących przepisów, a także zmiany zakresu obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy lub uprawnień Użytkowników wynikających z przepisów prawa). O planowanej zmianie Dostawca poinformuje z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem Serwisu Internetowego, a Użytkowników Usługi mBOK – dodatkowo poprzez mBOK.
4. Zmiany Regulaminu, o których mowa w ust. 3 nie będą miały zastosowania do już zawartych Umów na jednorazowo świadczone Usługi: Dr Kabel, Centrum Pomocy, Konfigurator Usług i Formularz Kontaktowy.
5. W przypadku Usługi mBOK, zmiany Regulaminu, o których mowa w ust. 3 nie mogą:
 - a. mieć negatywnego wpływu na prawa już nabyte przez Użytkownika;
 - b. pogarszać sytuacji kontraktowej Użytkownika, w tym pogarszać parametrów Usługi świadczonej na rzecz Użytkownika;
 - c. dotyczyć istotnych elementów Umowy.
6. Niezależnie od postanowień ust. 5, w przypadku braku akceptacji planowanych zmian Regulaminu, Użytkownik Usługi mBOK ma prawo rozwiązać Umowę w każdym czasie.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2024 r. włącznie.

Załącznik

- Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy.