

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ LoVo S.A.

Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług telekomunikacyjnych LoVoS przez LoVo S.A. zwany dalej Operatorem.

§ I Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie określenia oznaczają:
Abonent – osoba prawna lub osoba fizyczna będąca przedsiębiorcą w rozumieniu odpowiednich przepisów lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność zaciągania praw i zobowiązań we własnym imieniu, będąca stroną umowy o świadczenie usług zawartej z Operatorem, w tym 3. podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług przedpłaconych.
Adapter – urządzenie telekomunikacyjne umożliwiające podłączenie do sieci telekomunikacyjnej i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń telefonicznych lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych.

Uruchomienie – udostępnienie Abonentowi, w wyniku podpisania Umowy oraz uiszczenia przez Abonenta Opłaty za uruchomienie usługi, 2. funkcjonalności i zasobów Usługi.

Autoryzacja – weryfikacja uprawnień Abonenta do korzystania z Usługi na podstawie podanego Loginu i Hasła.

Billing Szczegółowy – wykaz Usług zrealizowanych przez Operatera na rzecz Abonenta.

Biuro Obsługi Klienta (BOK) – Dział w strukturze organizacyjnej Operatera odpowiedzialny za kontakt z Abonentami w sprawach związanych z 3. Usługami, aktualne dane kontaktowe znajdują się na stronie www.lovop.pl.
Cennik Usług – Wykaz cen usług świadczonych przez Operatera stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej.

Dzień roboczy – dzień, który nie jest dniem ustawowo wolnym od pracy od poniedziałku do piątku w godzinach w godzinach 9:00 – 17:00.
e-Faks – obsługa faksów w plikach pdf za pomocą skrzynki mailowej lub panelu administracyjnego LoVoS.

Hasło – Oznacza ciąg znaków wybranych przez Abonenta w celu zabezpieczenia dostępu do Panelu Klienta.

Karta SIM – każda karta z mikroprocesorem udostępniania Abonentowi w 5 ramach Umowy, umożliwiająca mu za pomocą odpowiedniego telekomunikacyjnego urządzenia końcowego (np. aparat telefoniczny) dostęp do Usług świadczonych przez Operatera. Do Karty SIM przypisany jest numer telefoniczny. Karta SIM stanowi własność Operatera.

Login – Adres email lub numer telefonu Abonenta podany w Umowie Abonenckiej.

Nagrywanie połączeń – Operator udostępnia Abonentowi możliwość nagrywania połączeń w których uczestniczy Abonent poprzez aktywację/dezaktywację tej usługi w Panelu Klienta. Obowiązek poinformowania pozostałych stron połączenia o jego nagrywaniu ciąży na Abonencie, a Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie tego obowiązku przez Abonenta. Operator ma prawo usunąć nagrane połączenia z Panelu Klienta po 7 (siedmiu) dniach od daty zapisu nagrania.

Okres rozliczeniowy – Okres, za który dokonywane są rozliczenia z tytułu Usług zrealizowanych przez Operatera, wskazany jest na fakturze. Jest to miesiąc kalendarzowy.

Operator – LoVo, Spółka pod nazwą LoVo S.A. z siedzibą zgodną z rejestrem KRS.

Opłata – Kwoty należne Operatorem, uiszczenie przez Abonenta z dotu lub z góry, w zależności od rodzaju Umowy i Usługi za zamówione przez 1. Abonenta a wymienione w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Promocji i Cenniku Usługi (sprzedaż urządzeń dostępowych, opłaty aktywacyjne, abonamentowe, reaktywacyjne, operacyjne, wyrównawcze, z tytułu odszkodowań i kar umownych, wezwań do zapłaty zaległych Opat).
Panel Klienta – Dostępne poprzez Internet, przeglądarkę internetową, Login i Hasło, poprzez menu graficzne umożliwiające Abonentowi dostęp do konfiguracji Usług, w tym do Billingu.

Platforma Telekomunikacyjna – urządzenia telekomunikacyjne oraz oprogramowanie należące do Operatera, służące realizacji Usług.

Regulamin – Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych 2. przez LoVo S.A. stanowiący integralną część Umowy.

Sztuczny Ruch – anacna ruch telekomunikacyjny w zakresie połączeń 3. głosowych inicjowany przez Abonenta lub kierowany do Abonenta:

- inicjowany z wykorzystaniem urządzeń lub programów komputerowych mogących generować połączenia telekomunikacyjne o założonym czasie ich trwania lub wielkości (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów abonenckich), lub gdy istnieje możliwość zidentyfikowania wielokrotności połączeń telekomunikacyjnych (od jednego lub wielu numerów abonenckich do jednego lub grupy numerów abonenckich), wskazującego na chęć uzyskania w związku z realizacją tych połączeń nieuzasadnionych korzyści materialnych;

- inicjowany z (kierowany do) tego samego numeru abonenckiego lub z tego (do tego) samego aparatu telefonicznego identyfikowanego po numerze IMEI lub z tej samej lokalizacji, gdy istnieje możliwość zidentyfikowania wielokrotności połączeń telekomunikacyjnych z jednym lub z grupą numerów, jako wynik działania programu komputerowego służącego do generowania tych połączeń telekomunikacyjnych;

- przekierowywany z sieci telekomunikacyjnych innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych za pomocą Adapterów lub innych podobnych urządzeń;

- charakteryzujący się połączeniami telekomunikacyjnymi krótkimi lub ultra krótkimi kierowanymi inicjowanymi w celu oddziaływania na systemy billingowe, a nie w celu skorzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatera;

- świadczący o wykorzystaniu Usług lub infrastruktury telekomunikacyjnej, zgodnie z przeznaczeniem, ale bez zamiaru zapalcenia za usługi;

- który jest generowany, zgodnie z prawem i zgodnie z regulaminami świadczenia usług telekomunikacyjnych, lecz nie w celu zaspokojenia własnych potrzeb Abonenta, a przede wszystkim w celu wygenerowania ruchu dla uzyskania lub zrealizowania określonych korzyści innych niż zaspokojenie własnych potrzeb w zakresie Usług;

Umowa – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem, do której stosuje się postanowienia Regulaminu.

Umowa MVNO – umowa o współpracy zawarta pomiędzy LoVo, a podmiotem świadczącym usługi na rzecz Operatera, na podstawie której realizowane są usługi.

Usługi – usługi telekomunikacyjne świadczone na rzecz Abonenta przez Operatera na podstawie Umowy w zamian za wynagrodzenie zgodnie z Cennikiem Usług.

Zabezpieczenia Dostępu: a) środki autoryzacji dostępu do Panelu Klienta, w postaci Loginu i Hasła określone przez Operatera umożliwiające konfigurację Usług Abonenta.

Usługi MTM – oznacza usługi telekomunikacyjne realizowane w związku ze współpracą systemów „machine to machine” (w tym w układach telemetrycznych (np. pomiaru środowiskowe, zdalne odczyty liczników zużycia mediów), systemach monitoringu bezprzewodowego (np. monitoring operacyjny, monitoring medyczny, monitoring przemysłowy) i

systemach sterowania odbiornikami bezprzewodowymi (np. obsługa sieci przemysłowych, obsługa kart płatniczych i bankomatów)), obejmujące przede wszystkim lub wyłącznie realizowanie połączeń w zakresie transmisji SMS lub transmisji danych.

§ II Postanowienia ogólne

- Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin promocji”) i dodatkowymi usługami („Regulamin dodatkowej usługi”).
- Postanowienia Umowy oraz Regulaminów promocji oddzielne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ III Warunki zawarcia Umowy

- Zawarcie Umowy z Abonentem uzależnione jest od technicznych i prawnych możliwości realizacji Usługi.
- Operator zawiera Umowę z Abonentem na Usługi abonamentowe – Usługi płatne z dotu, na usługi abonamentowe składają się następujące elementy: koszty przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej, koszty postawienia Operatera w gotowości do świadczenia usług w tym koszty utrzymania infrastruktury, koszty obsługi klienta, w tym w szczególności koszty usuwania awarii oraz rozpatrywania reklamacji.

Abonent zobowiązany jest do przedstawiania prawidłowych danych kontaktowych (adres email, nazwa, adres, numer telefonu, NIP Abonenta) podczas zawierania Umowy.

- W celu zawarcia Umowy, w przypadku osób fizycznych, będących jednocześnie przedsiębiorcami (w rozumieniu odrębnych przepisów), Operator ma prawo żądać od takich osób - niezależnie od dokumentu potwierdzającego tożsamość - także dokumenty odpowiednie dla formy prawnej działalności gospodarczej tych osób. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do spółkowi spółki cywilnej.
- Umowę na Usługi abonamentowe uważa się za zawartą w dniu, w którym podpisana przez Abonenta Umowa i komplet dokumentów (Umowa, Regulamin, Specyfikacja, Cennik) wpłynęły do siedziby Operatera z zastrzeżeniem postanowień § IV. 1.2.

§ IV Odmowa zawarcia Umowy

- Operator może odmówić zawarcia Umowy, jeżeli:
 - Świadczenie Usług było by niemożliwe z przyczyn technicznych.
 - Operator nie otrzymał wszystkich, wymaganych do zawarcia Umowy dokumentów, ewentualnie powziął uzasadnione podejrzenie co do ich wiarygodności.
 - Wcześniej zawarta przez Operatera z danym Abonentem Umowa dotycząca świadczenia usług telekomunikacyjnych została rozwiązana przez Operatera z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
 - Z treści posiadanych przez Operatera danych będzie wynikać, iż Abonent nie daje rękojmi należytego wykonywania obowiązków wynikających z Umowy, zwłaszcza w zakresie rozliczeń.

§ V Zmiana danych Abonenta

- Abonent każdorazowo zobowiązany jest powiadamiać Operatera na piśmie o zmianach danych zawartych w Umowie oraz w treści przekazanych przez Abonenta przy zawarciu Umowy dokumentów, w tym w szczególności danych dotyczących miejsca zamieszkania, siedziby, formy prawnej, nazwy lub nazwiska w przeciągu 7 dni od dnia ich zaistnienia. Operator nie będzie odpowiadał za szkody powstałe w wyniku niedopatrzenia tego obowiązku przez Abonenta. W przypadku nie poinformowania Operatera o zmianie adresu, wszelkie pisma oraz oświadczenia Operatera kierowane na ostatnio wskazany adres, traktowane będą jako doręczone.
- Zmiana danych, o których mowa powyżej, nie stanowi zmian warunków Umowy.

- Abonent obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Operatera o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

§ VI Zakres i jakość świadczonych Usług

- LoVo świadczy na rzecz Abonenta Usługi których szczegółowy zakres określony jest w Cenniku.
- Usługi świadczone są przez Operatera w jakości zgodnej z międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI oraz ITU) 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Zważywszy na okoliczność, że Usługi świadczone są w technologii radiowej w oparciu o Umowę MVNO na jakość Usług wpływają czynniki związane z propagacją fal radiowych, jak np. uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, czasy pogodowe.
- Zasięg usług głosowych wewnątrz budynków zależy od struktury i twardości materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych.
- Operator zapewnia Abonentowi bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi.

§ VII Rozwiązanie Umowy.

- Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas nieokreślony, na piśmie zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.
- Jeśli Umowa została zawarta na czas określony, w razie rozwiązania Umowy przez Operatera z przyczyn dotyczących Abonenta, o których mowa w ust. 3 oraz ust. 4, jak również w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta, Operator uprawniony będzie do obciążenia Abonenta Opłatą Wyrównawczą, określoną w Umowie.
- Operator może jednostronnie rozwiązać z Abonentem Umowę ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty zaległych należności w terminie nie krótszym niż 5 dni w przypadku opóźnienia w płatności za wykonane Usługi.

Operator ma prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas określony jak również Umowy zawartej na czas nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta, jeżeli:

- Abonent w sposób istotny naruszy postanowienia Umowy lub/i Regulaminu lub/i Regulaminu Promocji, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zaprzestania naruszeń, w szczególności jeżeli Abonent naruszy którekolwiek z zobowiązań określonych w § XI Regulaminu,
- Dane oraz informacje podane przez Abonenta przy zawarciu Umowy okazały się nieprawdziwe;
- Zostanie złożony wniosek o ogłoszenie upadłości Abonenta,
- Abonent złoży wniosek o wszczęcie postępowania układowego,
- Zaprzestanie świadczenia usług zostało nakazane wyrokiem sądu bądź decyzją upoważnionych władz,
- Abonent korzysta z Usług do celów niezgodnych z prawem,

- Abonent używa urządzeń uniemożliwiających mu korzystanie z usług lub podłączonych do sieci Operatera w sposób sprzeczny z warunkami Umowy oraz Regulaminu albo dokonuje zmian w urządzeniach Operatera,

- Abonent uniemożliwił lub utrudnił dostęp do urządzeń, udostępnionych przez Operatera w związku z realizacją na jego rzecz Usług,

- Abonent dokona w aparacie telefonicznym naruszenia zabezpieczenia lub zerwania plomby zabezpieczającej Kartę SIM

- Nie jest możliwe dalsze świadczenie na rzecz Abonenta Usług lub też zapewnienie ich należytej jakości z przyczyn technicznych lub innych, niezależnych od Operatera.

§ VIII Zgubienie lub zniszczenie Karty SIM

- Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatera mailowo lub telefonicznie na adres Biura Obsługi Klienta Operatera o zagubieniu, zniszczeniu lub kradzieży Karty SIM.
- Na żądania Abonenta Operator niezwłocznie:
 - Zablokuje możliwość korzystania z Karty SIM
 - odpłatnie wyda nową Kartę SIM

§ IX Zakres oraz rodzaj świadczonych usług telekomunikacyjnych

- Operator umożliwia Abonentowi korzystanie z następujących Usług: przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej, inicjowanie i odbieranie połączeń głosowych. Szczegółowy zakres Usług jest zależny od Umowy jaką zawarł dany Abonent.
- Na podstawie zawartej Umowy, Abonent może korzystać z usług szczegółowo opisanych w Cenniku.

- Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia zakresu świadczonych Abonentowi Usług za uprzednim wypowiedzeniem, trwającym co najmniej jeden okres rozliczeniowy, na warunkach określonych Umową.
- Regulamin wraz z Cennikiem jest dostępny na stronie www.lovop.pl.

§ X Zakres obsługi serwisowej.

- Operator zapewnia obsługę serwisową świadczonych Usług za pomocą Biura Obsługi Klienta. W przypadku niedziałania lub nieprawidłowego działania Usług, Abonent może dokonać zgłoszenia telefonicznie pod numerem telefonu Operatera: 801 833 833 lub 22 255 30 30.
- W pozostałych sprawach Abonent ma możliwość kontaktu z Biurem Obsługi Klienta:
 - Listownie na adres BIURO OBSŁUGI KLIENTA - LoVo S.A.

- UL Ruchliwa 17, 02-182 Warszawa,
- Telefonownie w godzinach 9:00 -17:00 w dni robocze Tel: 222553030, Fax: 222553009,
- Z wykorzystaniem poczty elektronicznej na adres email: bok@lovop.pl

- Autoryzacja Abonentów dokonywana jest za pośrednictwem numeru telefonu Abonenta lub weryfikacji okazanego dokumentu tożsamości. Operator zastrzega możliwość żądania dodatkowych dokumentów lub danych Abonenta, jeżeli tożsamość Abonenta budzi wątpliwość. Prawidłowa autoryzacja jest warunkiem realizacji obsługi Abonenta przez BOK.

- Abonent zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zabezpieczenia poufności swojego loginu i hasła, a także nie udostępniać loginu i hasła osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Operatera o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie jego loginu i hasła przez osobę trzecią.
- Biuro Obsługi Klienta realizuje obsługę Abonentów, w szczególności w następującym zakresie: udzielanie informacji, przyjmowanie reklamacji, realizacja zleceń jednorazowych, realizacja zleceń stałych.

§ XI Obowiązki Abonenta

- Abonent zobowiązany jest do:
 - niepodejmowania jakichkolwiek działań powodujących zakłócenie pracy infrastruktury telekomunikacyjnej Operatera lub podmiotu współpracującego z Operatorem na podstawie Umowy MVNO,
 - niekorzystania z Usług niezgodnie z obowiązującym prawem, w tym nierozpowszechniania składowych treści, w szczególności treści naruszających dobra osobiste, prawa autorskie i prawa pokrewne,
 - nie korzystania z Usług w celu realizacji lub korzystania z Usług MTM,
 - niekierowania do sieci Operatera lub sieci podmiotu współpracującego z Operatorem na podstawie Umowy MVNO Sztucznego Ruchu,
 - nieużywania Adapterów bez zgody Operatera,
 - nieużywania Karty SIM w Adapterach bez zgody Operatera,
 - nieużywania Karty SIM z wykorzystaniem kradzionej karty telekomunikacyjnej lub urządzenia telekomunikacyjnego nie posiadającego certyfikatu zgodności dla regionu CE,
 - nieużywania urządzeń telekomunikacyjnych zakłócających pracę sieci Operatera lub podmiotu współpracującego z Operatorem na podstawie Umowy MVNO,
 - nieudostępniania innym osobom Usług świadczonych przez Operatera w celu uzyskania korzyści majątkowej dla siebie lub osób trzecich.
- W przypadku naruszenia przez Abonenta którejkolwiek z zobowiązań wskazanych w ust. 1 pkt. 1.1. do 1.9. powyżej, Operator ma prawo do natychmiastowego zablokowania możliwości korzystania z Usług przez Abonenta, zaprzestania świadczenia wszelkich Usług w ramach umów zawartych z Abonentem lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym Umowy o świadczenie usług zawartej z Abonentem.
- Niezależnie od uprawnień wskazanych w ust. 2 powyżej, Operator ma prawo do naliczenia kary umownej za naruszenie którejkolwiek z zakazów wskazanych w ust. 1 pkt. 1.1. do 1.9. powyżej, w wysokości 5 000 zł za każdą Kartę SIM lub urządzenie telekomunikacyjne używane niezgodnie z zobowiązaniami określonymi w ust. 1. Operator uprawniony jest do dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej o której mowa w zdaniu poprzedzającym.

§ XII Billing

- Operator zobowiązany jest na życzenie Abonenta udostępnić mu Billing przedstawiający szczegółowy wykaz wykonanych Usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z uwzględnieniem ceny.
- Za dostarczanie Billingu pobierana jest opłata w wysokości określonej w Cenniku.
- W przypadku dostarczania faktur VAT w formie elektronicznej, Billing udostępniany będzie również wyłącznie w formie elektronicznej przez Panel Klienta na stronie www.lovop.pl.
- Operator dostarcza Billing począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania Billingu.

- Billing jest wysyłany drogą elektroniczną na wskazany, a w umowie adres email Abonenta, a w przypadku zgłoszenia przez Abonenta woli otrzymania Billingu w formie papierowej, jest wysyłany na adres wskazany przez Abonenta za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku. W przypadku usługi przedpłaconej, dla Abonenta, który ma przydzielony numer oraz przedpłacił swoje dane, o których mowa w § III ust. 5 Regulaminu, pierwszy wykaz dostarczany jest Abonentowi w terminie 14 dni złożenia przez niego żądania, a każdy kolejny w terminie do 10 dnia miesiąca kalendarzowego.
- Billing, na żądanie Abonenta, może być dodatkowo udostępniany na płycie CD (lub innym, wybranym przez Operatora, elektronicznym nośniku informatycznym) - odpłatnie, według Cennika.
- Dostarczany przez Operatora Billing obejmuje:
 - w przypadku Abonenta będącego stroną Umowy zawartej na piśmie - okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12m-cy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie,
 - w przypadku Usług przedpłaconych, dla Abonenta który udostępnił swoje dane, o których mowa w § III ust. 5 Regulaminu - okres nie dłuższy niż 12 miesięcy poprzedzający termin złożenia przez Abonenta żądania.

§ XIII Zawieszenie świadczenia usług.

- Operator może zawiesić świadczenie Usług w następujących przypadkach:
 - naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z zobowiązań wskazanych w § XI pkt. 1.1. do 1.9. Regulaminu,
 - opóźnienia Abonenta w dokonaniu płatności za Usługi Operatora przez okres przekraczający 7 dni licząc od dnia upłynięcia terminu płatności wskazanego na fakturze VAT.
- Urządzenia Abonenta umożliwiające mu korzystanie z Usług powodują zakłócenia w sieci telekomunikacyjnej Operatora lub operatora świadczącego usługi na rzecz Operatora na podstawie Umowy MVNO.
- wykorzystywania przez Abonenta Usług do kierowania do sieci telekomunikacyjnej (w tym do sieci Operatora) połączeń z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.

§ XIV Przerwy w świadczeniu usług

- Świadczenie Usług może zostać wstrzymane, jeżeli będą tego wymagać przepisy prawa, zarządzenia właściwych władz, jeżeli będzie to spowodowane przyczynami technicznymi lub przyczynami leżącymi po stronie innych operatorów a także siłą wyższą.
- Planowana przerwa w świadczeniu Usług związana z konserwacją, renowacją, zmianą lub rozbudową sieci nie stanowi przerwy w świadczeniu usług za winy Operatora.
- Operator będzie starał się podejmować czynności związane z konserwacją, renowacją, zmianą oraz rozbudową sieci w miarę możliwości w dni wolne od pracy oraz w godz. nocnych.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody bądź straty poniesione przez Abonenta w wyniku przerwy, ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług.

§ XV ROZLICZENIA Należności z tytułu świadczenia Usług

- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania na rzecz Operatora wszelkich należności z tytułu Usług zrealizowanych przez Operatora zgodnie z Umową, bez względu na okoliczność, kto z tych usług bezpośrednio skorzystał. W przypadku nieotrzymania rachunku lub faktury za Okres Rozliczeniowy, Abonent winien niezwłocznie zgłosić ten fakt Operatorowi.
- Należności za Usługi wyliczane będą na podstawie cen określonych w Cenniku. Opłata za uruchomienie usług, opłata abonamentowa oraz zasilenie konta dla usługi przedpłaconej są płatne z góry. Opłaty za połączenia w umowach abonamentowych są płatne z dotu zgodnie z wyznaczonym przez Operatora okresem rozliczeniowym.
- W przypadku rozpoczęcia świadczenia Usługi podlegającej opłacie abonamentowej i świadczenia jej przez niepełny Okres rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa ta była świadczona zgodnie z zasadą 1/30 za każdy dzień świadczenia usługi.
- Płatność za pozostałe Usługi następować będzie na podstawie faktur VAT, wystawianych przez Operatora na początku każdego, kolejnego Okresu rozliczeniowego.
- Operator może za zgodą Abonenta odstąpić od dostarczania faktur VAT w formie papierowej. W takim wypadku faktura VAT dostarczana będzie Abonentowi w formie elektronicznej na email Abonenta lub za pośrednictwem Panelu Klienta na stronie www.lovo.pl.
- Okres rozliczeniowy jest to miesiąc kalendarzowy.
- Należność wynikająca z faktury VAT winna być przez Abonenta uiszczona w terminie oznaczonym na fakturze.
- Operator zastrzega sobie prawo do uwzględnienia w danej fakturze VAT należności za Usługi zrealizowane w poprzedzających Okresach rozliczeniowych, o ile nie zostały one uwzględnione w fakturach VAT ze te okresy.
- Operator może wezwać Abonenta do zabezpieczenia płatności lub wpłaty zaliczki w toku Okresu rozliczeniowego, o ile wartość wykonywanych połączeń uzasadniałabym obawę zagrożenia płatności ze strony Abonenta.
- Zapłata jest dokonana z chwilą uznania rachunku bankowego wskazanego przez Operatora na fakturze VAT.
- W przypadku opóźnienia Abonenta z zapłatą należności, Operator uprawniony będzie na co Abonent wyraża zgodę do obciążenia Abonenta kosztami wezwania Abonenta do zapłaty (w wysokości określonej w Cenniku) oraz do naliczenia odsetek w ustawowej wysokości.
- W przypadku, gdy okres opóźnienia przekracza będzie jeden miesiąc, Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem profesjonalnej firmy windykacyjnej. Abonent zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury (w wysokości określonej w Cenniku).
- Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora zgodnie z § VII oraz § XIII nie zwalnia Abonenta od uiszczania należności za wykonane na jego rzecz Usługi wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia w płatności.
- Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu Abonenta, zgodnie z postanowieniami Umowy oraz obowiązującymi przepisami.
- Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie wraz z każdą fakturą VAT podstawowy wykaz wykonanych Usług, zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń. W przypadku dostarczania faktur VAT w formie elektronicznej, wykaz wykonanych Usług dostarczany będzie również w formie elektronicznej przez Panel Klienta na stronie www.lovo.pl.

§ XVI Cennik

- Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora oraz sposób ich naliczania określa Cennik.

- Cennik jest podawany przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany Abonentowi, który udostępnił swoje dane, nieodpłatnie wraz z warunkami Umowy lub Umową, jeżeli Strony zawarły Umowę w formie pisemnej.
- Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wysokości i sposobie stosowania opłat za Usługi. Zmiana Cennika następuje w formie i na warunkach określonych w przepisach ustawy Prawo telekomunikacyjne. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta z powodu braku akceptacji podwyższenia cen usług telekomunikacyjnych Operatorowi nie przysługują roszczenia o zwrot przyznanych ulg i rabatów, chyba, że podwyższenie cen nastąpiło na skutek zmian przepisów prawa np. podwyższenie stawki VAT dla usług telekomunikacyjnych.
- W przypadku nieskorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, zmiana warunków Umowy wchodzi w życie w terminie wskazanym w zawiadomieniu o zmianie Cennika.
- Informacje o aktualnym Cenniku Abonent może uzyskać w Biurze Obsługi Klienta jak również na stronie www.lovo.pl przez Panel Klienta.

§ XVII Reklamacje oraz odpowiedzialność Operatora

- Reklamacje mogą dotyczyć:
 - niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług,
 - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- Reklamacja może być złożona:
 - w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta Operatora, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
 - ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta Operatora,
 - w formie elektronicznej na adres bok@lovo.pl.
- Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinna zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - przydzielony Abonentowi numer telefoniczny, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
 - datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a powyżej,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. 3.6. powyżej,
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- Reklamacja można wnieść w terminie 12 miesięcy, licząc od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi albo od dnia, w którym Usługa została wykonana lub miała być wykonana.
- Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury VAT. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji.
- Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Odpowiedź na reklamację zawiera:
 1. nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
 2. informację o dniu złożenia reklamacji,
 3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 4. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,
 5. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 6. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedzi na reklamację powinna:
 - 7.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 7.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
- Za zgodą Abonenta wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator 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.
- Postanowienie ust. 9 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Operator, na żądanie Abonenta niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.

§ XVIII Odpowiedzialność Stron

- Operator oświadcza, że posiada wszelkie uprawnienia do świadczenia Usług objętych Umową.
- Operator ponosi odpowiedzialność tylko za zawinione niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
- Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy ograniczona jest do rzeczywiście poniesionych strat

udokumentowanych przez Abonenta z wyłączeniem utraconych korzyści.

- Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za przekazane mu w celu świadczenia usług przez Operatora urządzenia i winien używać je zgodnie z ogólnie obowiązującymi zasadami używania urządzeń elektronicznych. Na wniosek Operatora (dla potrzeb inwentaryzacji), Abonent lub wskazana przez Abonenta osoba jest zobowiązany udostępnić urządzeniu Operatorowi zainstalowane też wykonaniu Umowy lub w inny wskazany przez Operatora sposób potwierdzić ich posiadanie.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 5.1. niewykonanie, bądź nienależyte wykonanie Umowy z przyczyn niezależnych od Operatora,
 - 5.2. szkody lub straty spowodowane przyczynami technicznymi leżącymi po stronie innych podmiotów,
 - 5.3. wszelkie szkody wynikłe z wadliwego działania urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta,
 - 5.4. za niekompatybilność urządzeń telekomunikacyjnych Abonenta z technologią w której Operator świadczy usługi, chyba, że urządzenia zostały udostępnione lub sprzedane przez Operatora i nie upłynął jeszcze okres rękojmi za wady udzielony przez Operatora,
 - 5.5. za straty związane z awarią, która nie została zgłoszona w możliwie najkrótszym czasie do Biura Obsługi Klienta.
 - 5.6. jakiegokolwiek szkody wywołane przez osoby trzecie, które uzyskały nieuprawniony dostęp do Usługi wskutek wykorzystania Zabezpieczeń Dostępu, że nieuprawniony dostęp do Usługi nastąpił z winy umyślnej Operatora.
 - 5.7. w szczególności Operator nie odpowiada za działania:
 - 5.7.1. programów złośliwych (m.in. typu spyware, wirusy itp.) służących do przechwytywania hasła i mogących działać na urządzeniach z których Abonent dokonuje autoryzacji z wykorzystaniem Zabezpieczeń Dostępu,
 - 5.7.2. osób trzecich mające na celu podszywanie się pod Zabezpieczenia Dostępu,
 - 5.7.3. osób trzecich jeżeli interfejs zarządzający urządzeniem dostępowego używanego przez Abonenta został udostępniony przez Abonenta poprzez publiczną sieć Internetową,
 - 5.7.4. osób trzecich jeżeli Abonent udostępnił Zabezpieczenia Dostępu osobom trzecim.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie urządzeń używanych przez Abonenta, chyba, że urządzenia zostały udostępnione przez Operatora i nie upłynął okres rękojmi za wady.
- Abonent jest uprawniony do korzystania z Usługi wyłącznie w lokalizacji wskazanej w Umowie. Zmiana lokalizacji korzystania z Usługi wymaga zgłoszenia Operatorowi w formie pisemnej na co najmniej 72 godziny robocze przed zmianą lokalizacji przez Abonenta. Brak takiej zmiany powoduje brak możliwości Operatora do prawidłowej realizacji usługi.
- Urządzenia oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakiegokolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- Urządzenia za pomocą których Abonent korzysta z Usługi powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wywołane przez osoby trzecie, które uzyskały nieuprawniony dostęp do Usługi.
- Abonent nie może dokonywać żadnych modyfikacji w ustawieniach urządzenia przekazanego przez Operatora celem świadczenia usług, łącznie z przywracaniem ustawień fabrycznych.

§ XIX Działanie siły wyższej

- Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli nastąpiło ono w skutek okoliczności siły wyższej.
- Jako okoliczności siły wyższej uznaje się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i którym żadna ze Stron nie mogła przeciwdziałać, w szczególności klęsk żywiołowych, pożarów, powodzi, stanu wyjątkowego, zamieszek, wojny, wojny domowej, strajków.
- Każda ze Stron poszkodowana w wyniku działania siły wyższej ma obowiązek pisemnie powiadomić o tym drugą Stronę. Niedopełnienie obowiązków powiadomienia jest usprawiedliwione przez czas trwania siły wyższej. Jeżeli czas trwania siły wyższej jest dłuższy niż 2 miesiące, wówczas każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, po uprzednim pisemnym poinformowaniu o tym drugiej Strony.

§ XX Postanowienia końcowe

- Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Operator może współpracować z osobami trzecimi.
- Abonent nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.
- Abonent wyraża zgodę na posłużenie się przez Operatora telefonem, pocztą elektroniczną, automatycznym systemem wywołującym lub innym środkiem komunikacji elektronicznej do celów komunikacji oraz marketingu bezpośredniego, w celu złożenia propozycji zawarcia Umowy.
- Abonent wyraża zgodę na przesyłanie materiałów reklamowych i handlowych dotyczących usług Operatora. Powyższa zgoda obejmuje także przesyłanie informacji handlowych w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (D. U. 02.144.1204) na wskazany w Umowie adres elektroniczny.
- W sprawach nie uregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego i inne obowiązujące przepisy prawne.
- Wszelkie zmiany danych zawartych w Umowie oraz w Załącznikach do Umowy wymagają zachowania formy pisemnej.
- Wszelkie spory związane z Umową Strony będą starać się rozwiązywać ugodowo. Jeżeli próba rozwiązania sporu na drodze porozumienia stron nie powiodzie się, Strony poddadzą spór do rozstrzygnięcia przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Operatora.
- Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2015 r.

Data i podpis Abonenta

Data i podpis Operatora
