

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
HOTKEY404 Tomasz Tańcula
z dnia 2.04.2020

§ 1. Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin, wydany na podstawie prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz polityki wewnętrznej Usługodawcy, określa zakres i warunki świadczenia Usług na rzecz Usługobiorcy przez HOTKEY404 Tomasz Tańcula, NIP 8361856608, REGON 385655719.

§ 2. Definicje

1. Dla potrzeb niniejszego Regulaminu, Strony wprowadzają następujące definicje:
- a. **ADRES ZAKOŃCZENIA SIECI** – informacje dotyczące lokalizacji zakończenia sieci, fizyczny punkt, w którym Usługobiorca otrzymuje dostęp do publicznej sieci telefonicznej. Dane te obejmują m.in. adres zamieszkania i/lub adres korespondencyjny i/lub adres wykonywania działalności gospodarczej; imię, nazwisko i/lub nazwę firmy oraz formę organizacyjną Usługobiorca, w przypadku klienta prywatnego numer PESEL. Dane te zgodnie z Prawem Telekomunikacyjnym są gromadzone i nieodpłatnie udostępniane centralnemu punktowi systemu powiadamiania ratunkowego (zarządzanego przez Prezesa UKE) – w przypadku połączeń do numeru alarmowego „112” oraz do numerów alarmowych ustalonych dla Policji, Państwowej Straży Pożarnej i dysponenta zespołów ratownictwa medycznego, chyba że służba ustawowo powołana do niesienia pomocy, wykorzystująca dany numer alarmowy, posiada własny punkt centralny mogący współpracować z systemem. Przekazywanie tych danych nie wymaga zgody Usługobiorcy.
 - b. **AWARIA** - zdarzenie wpływające na stan techniczny sieci lub jej elementów uniemożliwiający lub w znacznym stopniu utrudniający świadczenie usług telekomunikacyjnych.
 - c. **BILING** - szczegółowy wykaz połączeń zrealizowanych na rzecz Usługobiorcy, dostępny na indywidualnym koncie Usługobiorcy w ramach Panelu Administracyjnego.
 - d. **CENNIK** - wykaz Usług zawierający zestawienie rodzaju i wysokość opłat za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Usługobiorcy, publikowany na stronie <https://hotkey404.com> oraz na Panelu Administracyjnym. Jeśli Usługobiorca nie otrzyma przy podpisywaniu Umowy indywidualnego Cennika, obowiązującym przez cały okres trwania umowy jest ten opublikowany na stronie <https://hotkey404.com> oraz na Panelu Administracyjnym.
 - e. **E-FAKTURA** – faktura dostarczana do Usługobiorcy drogą poczty elektronicznej, na wskazany przez Usługobiorcę adres mailowy.

- f. **KONTO** - podstrona Serwisu, za pośrednictwem której Usługobiorca może korzystać z Usługi świadczonej przez Usługodawcę. Dostęp do Konta możliwy jest po dokonaniu przez Usługobiorcę jednorazowej Rejestracji i zalogowaniu do Konta.
- g. **KONTO SIP** – wirtualna usługa umożliwiająca wykonywanie połączeń z wykorzystaniem protokołu SIP. Autoryzacja przebiega poprzez podanie loginu, hasła oraz wskazanie serwera IP. Można do niej przypisać jeden lub więcej numerów publicznych, ustawić prezentację numeru wychodzącego lub jej brak. Umożliwia wykonywanie jednego lub więcej jednoczesnych połączeń.
- h. **NUMER PSTN** - unikatowy numer z telefonicznej sieci publicznej udostępniony przez Usługodawcę z dostępnych u Usługodawcy stref numeracyjnych, lub przeniesiony ze stref numeracyjnych podlegających innym Operatorom, z woli Usługobiorcy, na mocy dokumentu Wniosek o Przeniesienie Numeru.
- i. **OKRES ROZLICZENIOWY** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Usługobiorcy wobec Usługodawcy z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający się pierwszego dnia danego miesiąca i kończący ostatniego dnia tego samego miesiąca.
- j. **OPŁATA ABONENTOWA** - cykliczna opłata, której wysokość i terminy uiszczania przez Usługobiorcę na rzecz Usługodawcy określone są w Umowie.
- k. **OPŁATA INSTALACYJNA** - opłata jednorazowa, ustalana indywidualnie w Umowie, składa się na nią koszt wdrożenia rozwiązań pozwalających na rozpoczęcie świadczenia Usług.
- l. **OPŁATA POCZTOWA** – opłata w wysokości określonej w Cenniku, doliczana do każdej faktury wysyłanej inną drogą niż wyznaczona przez Usługobiorcę poczta elektroniczna. Wysyłka faktur pocztą elektroniczną jest bezpłatna.
- m. **PANEL ADMINISTRACYJNY** – strona internetowa pod adresem <https://24.hotkey.com>, służąca do zarządzania usługami telekomunikacyjnymi.
- n. **PJSIP** – nowsza wersja protokołu SIP stosowana w najnowszych centralach telefonicznych wykorzystujących technologię VoIP.
- o. **PRE-PAID** – System nabywania usług, za które płacimy przed skorzystaniem z nich, na zasadach przedpłaty.
- p. **POST PAID** - System nabywania usług, za które płacimy po skorzystaniu z nich. Opłaty naliczane są cyklicznie (np. co miesiąc), zazwyczaj w formie Abonamentu.
- q. **RACHUNEK** - faktura VAT wystawiana przez Usługodawcę za świadczone Usług.
- r. **REGULAMIN** - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Usługobiorców, stanowiący integralną część Umowy.
- s. **RTP** – protokół transmisyjny, który transmituje media pomiędzy końcowymi terminalami VoIP.
- t. **SIEĆ HOTKEY404** - infrastruktura, która pozwala na realizację usług telekomunikacyjnych, znajdująca się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, a niezbędnych do funkcjonowania usług.
- u. **SIŁA WYŻSZA** - zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Strony, którego nie można było przewidzieć i któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności, a w szczególności:
 - i. wojna, w tym wojna domowa, zamieszki, rozruchy, akty sabotażu lub terroru,
 - ii. katastrofy naturalne lub katastrofy o innym charakterze.
 - iii. zjawiska atmosferyczne np. wyładowania atmosferyczne, wichury itp.

- v. **SIP** (Session Initiation Protocol – protokół inicjacji sesji) – protokół internetowy umożliwiający nawiązywanie połączeń głosowych oraz wideo, najczęściej wykorzystywany w usłudze VoIP. Umożliwia on też szyfrowanie ruchu.
- w. **SIPTRUNK** - wirtualna usługa umożliwiająca wykonywanie połączeń z wykorzystaniem protokołu SIP. W przeciwieństwie do Konta SIP wymiana ruchu nie wymaga autoryzacji z użyciem loginu i hasła, a jedynie wskazania adresów IP, pomiędzy którymi operatorzy będą kierować połączenia. Komunikacja zazwyczaj odbywa się z wykorzystaniem portów UDP: 5060, UDP: 5061 (szyfrowane), TCP: 5060. Umożliwia wykonywanie jednego lub więcej jednoczesnych połączeń.
- x. **SRTP** – protokół transmisyjny, który transmituje szyfrowane media pomiędzy końcowymi terminalami VoIP.
- y. **SZTUCZNY RUCH** – generowanie ruchu telekomunikacyjnego, rejestrowanego w systemie bilingowym, którego celem jest uzyskanie nieuprawnionych korzyści finansowych, bądź na szkodę Usługodawcy.
- z. **TERMINAL VOIP** - urządzenie końcowe po stronie Usługobiorcy zapewniające przyłączenie do sieci HOTKEY404, w szczególności telefon IP lub bramka VoIP obsługujące protokół SIP. Umożliwia rejestrację jednego lub więcej Kont SIP lub uruchomienie usługi SIP TRUNK.
- aa. **ULGA** – ulga finansowa przyznawana indywidualnie, szczegółowo określona w Umowie zawieranej na warunkach promocyjnych.
- bb. **UMOWA** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a Usługobiorca zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie.
- cc. **USŁUGI** - Usługi wymienione w Cenniku i świadczone przez Usługodawcę zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności Usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Usługobiorcę przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
- dd. **USŁUGOBIORCA** - podmiot, który korzysta z usług sieci HOTKEY404.
- ee. **USŁUGODAWCA** - HOTKEY404 Tomasz Tańcula, NIP 8361856608, REGON 385655719
- ff. **USTAWA O ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ** - Ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002r., Nr 144, poz. 1244 ze zm.)
- gg. **WNIOSEK O PRZENIESIENIE NUMERU** – obok Umowy niezbędny do prawidłowego świadczenia Usług dokument przygotowany przez Usługodawcę pozwalający na prawomocne przeniesienie wskazanego i należącego do Usługobiorcę publicznego Numeru PSTN do Sieci HOTKEY. Zamówienie - oświadczenie Usługobiorcy złożone za pośrednictwem strony <https://24.hotkey404.com>, lub telefonicznie, zawierające dane Usługobiorcy oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi.

§ 3. Umowa o świadczenie Usług

1. Przez zawarcie Umowy Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z Umową i Regulaminem, a Usługobiorca zobowiązuje się do uiszczania Opłat za wykonane Usługi oraz przestrzegania postanowień Regulaminu.

2. Umowa zawierana jest na warunkach standardowych lub promocyjnych. Warunki standardowe określa Cennik, warunki promocyjne określa Umowa.
3. Zawarcie i wykonywanie Umowy przez Usługodawcę uzależnione jest od istnienia technicznych i prawnych możliwości realizacji Usług na rzecz Usługobiorcy w danej lokalizacji.
4. Usługi są dostępne po podpisaniu Umowy i instalacji i/lub konfiguracji urządzeń.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do sporządzania elektronicznych kopii doręczonych dokumentów i przechowywania ich przez okres wykonywania zobowiązań wynikających z Umowy oraz zobowiązań Usługodawcy względem firm współpracujących oraz obowiązującego prawa.
6. Usługobiorca zawierając Umowę oświadcza, że posiada pełną zdolność do czynności prawnych lub w przypadku, gdy posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych uzyskał zgodę przedstawiciela ustawowego.
7. Usługobiorca zobowiązany jest do wskazania adresu do korespondencji oraz/lub adres poczty elektronicznej, za pomocą którego Usługodawca będzie kontaktował się w sprawach dotyczących płatności i rozliczeń za Usługi.
8. Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznej aktualizacji swoich danych, w szczególności: adresu, numeru NIP, numerów telefonów, adresu poczty elektronicznej.
9. Cennik i Regulamin są udostępnione Usługobiorcy na stronie internetowej <https://hotkey404.com> przed podpisaniem Umowy. Podpisanie Umowy jest równoznaczne z akceptacją Regulaminu i Cennika.

§ 4. Rozwiązanie Umowy i wygaśnięcie Umowy

1. Usługobiorca ma prawo rozwiązać Umowę:
 - a. Dla umowy standardowej: z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
 - b. Dla umowy promocyjnej: z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Za dzień złożenia wypowiedzenia Umowy przez Usługobiorcę przyjmuje się dzień doręczenia wypowiedzenia na adres korespondencyjny Usługodawcy.
4. W dniu upływu okresu wypowiedzenia Umowy ulega ona rozwiązaniu, a Usługodawca zaprzestaje świadczenia Usługobiorcy Usług.
5. W okresie wypowiedzenia naliczane są Opłaty wynikające z Umowy.
6. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy może spowodować bezpowrotną utratę konfiguracji usług oraz danych Usługobiorcę przechowywanych w systemie danych i wykorzystywanych przez Usługobiorcę przy korzystaniu z Usług, na co Usługobiorca wyraża zgodę.
7. Usługodawca może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Usługobiorca narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
8. Usługodawca może wyłączyć rozmowy wychodzące, gdy minęło ponad 30 dni od wymaganego terminu płatności za Fakturę VAT za poprzedni okres rozliczeniowy.
9. Usługodawca jest uprawniony do jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku w przypadku istotnych zmian warunków rynkowych, technologicznych, konkurencyjnych, organizacyjnych, kosztów utrzymania albo kosztów świadczenia Usługi. O powodzie wprowadzenia zmian Usługodawca każdorazowo poinformuje Usługobiorcę. Treść każdej proponowanej przez Usługodawcę zmiany warunków

Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku publikowana będzie na stronie internetowej <https://hotkey404.com> z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zostanie dostarczona Usługobiorcy za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w tym celu adres e-mail.

10. Usługodawca uznaje, iż Usługobiorca zaakceptował zmiany Regulaminu, jeśli nie rozwiązał/nie odstąpił od Umowy o Świadczenie Usług w okresie od publikacji zmian do wejścia ich w życie.
11. Rozwiązanie przez Usługobiorcę Umowy zawartej na warunkach promocyjnych skutkuje rezygnacją Usługobiorcy z warunków promocji. Nakłada to na Usługobiorcę obowiązek wyrównania przyznanej ulgi, zgodnie z Umową Świadczenia Usług.

§ 5. Zakres Usług

1. Rodzaje Usług określone są w Cenniku. W szczególności przedmiotem oferowanych usług jest realizacja połączeń telekomunikacyjnych przez Usługobiorcę przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
2. Usługodawca może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

§ 6. Opłaty za świadczenie Usług, warunki promocyjne, rabaty

1. Wysokość opłat określa Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub Cennik.
2. Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Usługobiorcy będzie kierowana przez Usługodawcę na adres jaki wskazał w umowie.
3. Usługodawca zobowiązany jest do wystawienia faktury VAT płatnej w terminie określonym w Umowie. W przypadku braku określenia terminu faktura VAT powinna być opłacona w ciągu 14 dni od jej prawidłowego doręczenia. Faktury Usługobiorcy przechowywane są na serwerze Usługodawcy, klient posiada do nich wgląd na swoim Koncie.
4. Dniem zapłaty jest dzień uznania płatności na rachunku bankowym Usługodawcy.
5. W przypadku zwłoki w płatności, Usługodawcy przysługuje prawo do naliczenia odsetek ustawowych za czas zwłoki, a także zablokowanie połączeń wychodzących do czasu uregulowania należności oraz rozwiązanie umowy z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia.
6. W sytuacji naliczenia odsetek ustawowych Usługodawca ma prawo naliczyć Opłatę Manipulacyjną w wysokości wskazanej w Cenniku.
7. Płatności dokonywane są wyłącznie za pośrednictwem rachunku bankowego, a przedstawiciele Usługodawcy nie są uprawnieni do pobierania żadnych świadczeń związanych z Umową.
8. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian w wysokości cen za Usługi w okresie trwania Umowy. Treść każdej zmiany w Cenniku publikowana będzie na stronie internetowej <https://hotkey404.com> z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie oraz zostanie dostarczona Usługobiorcy, który udostępnił swoje dane za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany w tym celu

adres poczty elektronicznej. Usługobiorca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na dzień wejścia w życie wprowadzanych zmian. Brak wypowiedzenia Umowy w tym trybie oznacza przyjęcie przez Usługobiorcę bez zastrzeżeń wszystkich zmian Umowy, w tym zawartych w Regulaminie lub w Cenniku.

9. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby faktury zawierały prawidłowe dane Usługobiorcy, o ile zostały one prawidłowo przekazane Usługodawcy. W przypadku powiadomienia Usługodawcy o zmianach danych w terminie uniemożliwiającym wprowadzenie zmian w fakturach za dany Okres Rozliczeniowy Usługodawca wystawi notę korygującą.
10. Jeśli Usługobiorca uruchomi usługę Nagrywania Rozmów Usługodawca przechowuje nagrania połączeń przez okres 6 miesięcy. Odsłuchiwanie i pobieranie nagrań jest bezpłatne. Po upływie 6 miesięcy od momentu odbycia rozmowy, nagrania są nieodwracalnie usuwane. Odpowiedzialność za poinformowanie uczestników rozmów o nagrywaniu spoczywa na Usługobiorcy. Istnieje możliwość kopiowania nagrań na wskazany przez Usługobiorcę serwer FTP (opłata zgodna z Cennikiem). Konfiguracja usługi odbywa się poprzez Panel Administracyjny.
11. Wysokość rabatów oraz warunki promocyjne ustalane są indywidualnie dla każdego klienta i określone w Umowie o świadczenie usług.

§ 7. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że usługa VoIP nie jest tożsama z usługą telefonii konwencjonalnej. Z uwagi na aktualny stopień rozwoju technologicznego oraz cechy dostępnych rozwiązań technicznych odnoszących się m.in. do przepustowości oraz stabilności łączy internetowych, w określonych przypadkach mogą występować ograniczenia usług zapewnianych przez Usługodawcę, mogą być związane z zakresem lub jakością dostępnego połączenia. Konsekwencje wcześniej wymienionych ograniczeń nie stanowią niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
2. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, iż Usługodawca nie jest operatorem telekomunikacyjnym w rozumieniu prawa obowiązującego na terenie Polski. Wszelkie usługi telefonii stacjonarnej świadczy na mocy obowiązujących Umów z Operatorami Telekomunikacyjnymi.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły Wyższej, działania osoby trzeciej, za którą Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności lub niezachowania przez Usługobiorcę przepisów bądź postanowień Regulaminu lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. opóźnienia, obniżoną jakość lub przerwy transmisji wynikające z właściwości łącza internetowego Usługobiorcy;
 - b. uszkodzenia infrastruktury telekomunikacyjnej lub energetycznej będące następstwem zdarzeń losowych lub spowodowanych przez Usługobiorcę;
 - c. ochronę danych przekazywanych i odbieranych przez Usługobiorcę, o ile wyżej wymieniony obowiązek nie wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego;
 - d. szkody wynikające z błędnego lub niepełnego podania danych przez Usługobiorcę;
 - e. problemy techniczne lub problemy związane z jakością połączeń wynikające z nieprzestrzegania zaleceń technicznych Usługodawcy;

- f. bezpieczeństwo infrastruktury telefonicznej Usługobiorcy;
5. Usługodawca nie gwarantuje dostępu do połączeń audiotekstowych (SMS).
 6. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędną konfigurację Usług wykonaną przez Usługobiorcę, w szczególności Usługodawca nie odpowiada za błędne połączenie z numerem alarmowym, jeżeli Usługobiorca wskazał błędną lokalizację Zakończenia Sieci lub używa Urządzenia innego, niż wskazane.
 7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przekazywane przez Usługobiorcę dane, z uwagi na fakt, iż nie jest inicjatorem transmisji, nie wybiera odbiorcy danych oraz nie usuwa albo nie modyfikuje danych będących przedmiotem transmisji.
 8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieuprawnione skorzystanie z Usług przez podmiot inny niż Usługobiorca. Za korzystanie z Usług odpowiada wyłącznie Usługobiorca. Usługobiorca zobowiązany jest zabezpieczyć na własny koszt dostęp do Usług w taki sposób, aby mogły z niej korzystać wyłącznie osoby upoważnione, w szczególności poprzez wprowadzenie i zachowanie w poufności stosownego loginu i hasła, oprogramowanie zabezpieczające przed atakiem poprzez sieć, a także inne zabezpieczenia informatyczne i fizyczne.
 9. Usługodawca nie jest zobowiązany do sprawdzania danych przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych Usługodawcy przez Usługobiorcę. Wyłączenie odpowiedzialności Usługodawcy obejmuje także automatyczne i krótkotrwałe pośrednie przechowywanie transmitowanych danych Usługobiorcą, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
 10. Usługodawca nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych Usługobiorców usługi.
 11. Usługodawca zastrzega sobie prawo do ewentualnych przewidzianych przerw konserwacyjnych. Każdorazowo zawiadomi Usługobiorców o planowanych przerwach mailowo lub na stronie internetowej: <https://hotkey404.com> z wyprzedzeniem co najmniej 3-dniowym.
 12. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług podlegających opłacie, na zasadach określonych przepisami prawa z wyłączeniem ewentualnych utraconych przez Usługobiorcę korzyści.

§ 8. Zobowiązania Usługobiorcy

1. Usługobiorca odpowiada za wszystkie zrealizowane Usługi z jego urządzenia, niezależnie od tego, kto zlecał Usługę lub z niej korzystał.
2. Usługobiorca odpowiada za bezpieczeństwo własnej infrastruktury telefonicznej, z włączeniem terminali VoIP. Straty finansowe i inne powstałe w wyniku braków w zabezpieczeniu infrastruktury telefonicznej ponosi Usługobiorca.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do terminowego dostarczania potwierdzonych, wiarygodnych informacji oraz danych, niezbędnych dla Usługodawcy w celu właściwego świadczenia Usług.
4. Usługobiorca jest zobowiązany podać i w wypadku zmiany aktualizować dane Zakończenia Sieci.
5. Usługobiorca jest zobowiązany wykorzystywać zakupione usługi wyłącznie w celach akceptowanych przez prawo. W związku z tym, nie ma prawa:
 - a. przechwytywać lub monitorować, a także naruszać proces wymiany informacji lub wprowadzać w nim zmiany, jeżeli nie jesteś stroną danego procesu wymiany;

- b. masowo rozpowszechniać jakiegokolwiek informacje handlowe, których rozpowszechnianie zostało zakazane przez obowiązujące przepisy prawne;
 - c. wykorzystywać Panel Klienta w sposób niezgodny z regulaminem;
 - d. wykorzystywać jakiegokolwiek materiały zniesławiające, obsceniczne, nieodpowiednie dla dzieci lub które w jakikolwiek sposób naruszają prawa autorskie, prawa własności intelektualnej, znaki towarowe, lub w inny sposób szkodliwe i nieakceptowalne.
6. Usługobiorca będzie uiszczal z tytułu Usług opłaty zgodnie z postanowieniami określonymi w Umowie.
7. Usługobiorca ma obowiązek zapewniać posiadanie przez siebie wszelkich niezbędnych zatwierdzeń, zezwoleń lub upoważnień w zakresie Usług realizowanych za pośrednictwem Usługodawcy, w tym Usług oferowanych swoim klientom końcowym. Usługobiorca odpowiada za treść, jakość oraz dostawę Usług oferowanych swoim klientom końcowym oraz ma obowiązek zapewniać, aby usługi te były zgodne z przepisami prawa. W razie konieczności Usługobiorca zobowiązuje się do dostarczenia wszystkich niezbędnych dokumentów na potwierdzenie możliwości korzystania z Usług.
8. Niedozwolonym jest nadużywanie połączeń przez Usługobiorcę w sposób niezgodny z przedstawioną ofertą. W konkretnej ofercie nie można łączyć usług – wymagana jest podpisana nowa umowa. Usługodawca ma prawo, po pisemnym uprzedzeniu klienta i wyznaczeniu terminu na podpisanie nowej umowy, wyłączyć usługi połączeń wychodzących w przypadku nadużywania oferty na wszystkich numerach w poprzednio podpisanej umowie. Ma to zastosowanie w przypadku podpisania umowy na abonament bez limitu i używania go do usług typu call center. Usługodawca po wykryciu takiego nadużycia, może zablokować wszystkie połączenia na numerach w podpisanej umowie, do czasu podpisania nowej umowy z Usługobiorcą.

§ 9. Pomoc techniczna

1. Obsługa serwisowa obejmuje czynności zmierzające do zapewnienia stałej dostępności usługi VoIP. Jeśli nie zaznaczono inaczej, usługa zostanie uruchomiona na łączach internetowych klienta.
2. Usługodawca zapewnia Usługobiorcy dostęp do telefonicznej informacji w zakresie prawidłowego działania urządzeń i usługi pod numerem telefonu: (+48) 22 770 70 70, w godzinach 08:00-17:00.
3. Na życzenie klienta możliwym jest uruchomienie Usługi Podwyższonego SLA zapewniającego uzyskanie pomocy technicznej w systemie 24/7 (24 godziny, 7 dni w tygodniu). Koszt Usługi wyszczególniony jest w Cenniku.
4. Usługodawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonych Awarii niezwłocznie, nie później niż do 24 godzin od zgłoszenia Awarii.
5. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w powyżej wskazanym terminie, Usługobiorca uzyskuje prawo do zryczałtowanego odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznego abonamentu (netto) za każde kolejne 24 godziny przerwy w dostawie Usługi.
6. W przypadku przerw w świadczeniu Usług VoIP przekraczających 3 pełne dni robocze w okresie rozliczeniowym, wynikających z winy Usługodawcy, Usługobiorca ma prawo odstąpić od Umowy.

7. Jeśli nie zaznaczono inaczej w Umowie w przypadku wezwania technika serwisu do awarii, która nie leży po stronie Usługodawcy, Usługodawca ma prawo naliczyć opłatę zgodnie z Cennikiem.

§ 10. Postępowanie reklamacyjne

1. Usługobiorcy przysługuje prawo do wniesienia reklamacji dotyczącej jakości świadczonych usług lub wysokości naliczonych opłat.
2. Reklamacje należy zgłaszać na piśmie na adres korespondencyjny: HOTKEY404 Tomasz Tańcula, os. Na Lotnisku 6/18, 31-802 Kraków, telefonicznie: (+48) 22 770 70 70 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: info@hotkey404.com.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko lub pełną nazwę firmy oraz miejsce zamieszkania lub adres siedziby Usługobiorcy;
 - b. określenie przedmiotu reklamacji;
 - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. numer "Umowy o świadczenie usług VoIP";
 - e. datę i przybliżoną godzinę wystąpienia problemu;
 - f. wskazanie numeru telefonu, z którego nie udało się nawiązać połączenia oraz numeru telefonu, z którym nie udało się nawiązać połączenia (w przypadku reklamacji połączeń);
 - g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności (w przypadku, gdy Usługobiorca żąda ich wypłaty);
 - h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności (w przypadku, gdy Usługobiorca żąda ich wypłaty);
 - i. podpis Usługobiorca - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;
4. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne zawiera braki uniemożliwiające jego rozpoznanie lub wypłatę świadczeń należnych Usługobiorcy, Usługodawca niezwłocznie wzywa Usługobiorcę do uzupełnienia zgłoszenia, określając termin nie krótszy niż 7 dni i wskazuje informacje wymagające uzupełnienia. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania, o czym informuje się Usługobiorcę.
5. Reklamacje złożone bez danych umożliwiających identyfikację, pozostawia się bez rozpoznania.
6. W sprawach nieuregulowanych w tej umowie do postępowania reklamacyjnego stosuje się przepisy prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
7. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat określonych na fakturze nie zwalnia Usługobiorcy od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.
8. Usługodawca potwierdza przyjęcie reklamacji na piśmie za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Usługobiorcę przy zawarciu Umowy lub podany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
9. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od jej wniesienia.

§ 11. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe przetwarzane są w celu obsługi i realizacji zamówień, prawidłowego świadczenia usług telekomunikacyjnych w celach rachunkowych i podatkowych oraz w celu wypełnienia ciężących na Administratorze obowiązków prawnych.
2. Administratorem danych jest HOTKEY404 Tomasz Tańcula, z siedzibą w Krakowie, os. Na Lotnisku 6/18, 31-802 Kraków. Aby skontaktować się z nami, wyślij wiadomość pod e-mail: info@hotkey404.com lub zadzwoń pod numer tel. (+48) 22 770 70 70.
3. Gromadzone dane dotyczą: imię, nazwisko/nazwa firmy lub urzędu; adres; numer telefonu; adres zakończenia sieci; adres poczty elektronicznej przeznaczonej do wysyłki faktur VAT, imię, nazwisko, numer telefonu i adres poczty elektronicznej osoby kontaktowej.
4. Inspektorem Ochrony Danych jest HOTKEY404 Tomasz Tańcula. Aby skontaktować się z nim, wyślij wiadomość pod e-mail: info@hotkey404.com lub zadzwoń pod numer tel. (+48) 22 770 70 70.
5. Odbiorcami danych osobowych są obsługujące administratora zewnętrzne firmy kurierskie, hostingodawcy, operator płatności, partnerzy telekomunikacyjni i obsługa księgową.
6. Dane będą przechowywane w czasie niezbędnym do zrealizowania celu, maksymalnie przez okres 10-stu lat od daty zakończenia świadczenia usług (dane służące do obsługi i realizacji zamówienia) oraz 6-ciu lat (informacje rozliczeniowe)
7. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego. Dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 pkt 1 lit. b) i f) RODO.
8. Podanie danych jest dobrowolne, ale stanowi warunek zawarcia umowy. Niepodanie tych danych uniemożliwi jej zawarcie.
9. Jeśli Usługobiorca uruchomi usługę Nagrywania Rozmów, Usługodawca ma dostęp do przechowywanych nagrań. Dane te nie będą przetwarzane bez wiedzy Usługobiorcy, z wyjątkiem sytuacji opisanych w Prawie Telekomunikacyjnym Art. 179 ust. 3.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.
2. Usługodawca ma prawo organizować promocje, zmieniające w wyznaczonym okresie zasady i warunki świadczenia Usług określone w powszechnie obowiązującym prawie polskim.
3. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polski sąd powszechny właściwy miejscowo dla Usługodawca.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem będą miały zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Regulamin w powyższym brzmieniu, wszedł w życie z dniem 2 kwietnia 2020 r. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie zmiany Regulaminu na stronie <https://hotkey404.com>.

6. Postanowienia Regulaminu nie naruszają praw Konsumenta wynikających z obowiązujących przepisów prawa, które znajdują zastosowanie w pierwszej kolejności przed postanowieniami Regulaminu.

