

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONICZNYCH przez Enformatic Sp. z o. o. z dnia 01-12-2005 r.

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telefonicznych zwany dalej Regulaminem, określa zakres i warunki świadczenia usług przez Enformatic Sp z o. o., zwaną dalej Operatorem, polegających na zapewnieniu połączeń telefonicznych oraz związanych z nimi świadczeń dodatkowych, zwanych dalej Telefonią Cyfrową.

1.2. Ilekroć w poniższym Regulaminie użyto podanych poniżej słów lub zwrotów pisanych z dużej litery, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu:

Abonent - podmiot, który jest Stroną zawartej na piśmie z Operatorem Umowy o świadczenie usług Telefonii Cyfrowej.

Cennik – zestawienie cen za świadczone przez Operatora usługi Telefonii Cyfrowej.

eFaktura VAT – faktura wystawiona w formie elektronicznej zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów w sprawie wystawiania oraz przysyłania faktur w formie elektronicznej, a także przechowywania oraz udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej tych faktur z dnia 2005-07-14 r. (Dz. U. 2005 Nr 133, poz. 1119).

Instalacja – aktywacja sygnału telefonicznego w Lokalu, obejmująca dostarczenie niezbędnej infrastruktury i zasobów, łącznie, – jeśli to konieczne – z uprzednim wykonaniem przyłącza abonenckiego; instalacja podlega opłatom określonym w Cenniku.

Limit wartości połączeń – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.

Lokal – miejsce udostępnienia usług objętych Umową.

Okres rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usługi Telefonii Cyfrowej, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku.

Operator - podmiot świadczący usługę Telefonii Cyfrowej, z którym Abonent zawarł Umowę.

Opłata abonamentowa – opłata za możliwość korzystania ze świadczonych przez Operatora usług Telefonii Cyfrowej, obowiązująca według Cennika, Umowy lub regulaminu promocji, ponoszona przez

Abonenta w Okresach rozliczeniowych w trakcie obowiązywania Umowy.

Protokół Odbioru Technicznego – dokument, stanowiący potwierdzenie instalacji usług zamówionych przez Abonenta.

Rachunek – dokument księgowy, będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi Telefonii Cyfrowej, w szczególności faktura VAT lub eFaktura VAT.

Umowa - umowa o świadczenie usług Telefonii Cyfrowej zawarta na piśmie pomiędzy Operatorem oraz Abonentem, której częścią składową jest Regulamin oraz Cennik.

Urządzenie VoIP – urządzenie abonenckie stanowiące własność Operatora, opcjonalnie oddane do używania Abonentowi i zapewniające dostęp do usług Telefonii Cyfrowej, określone w Protokole Odbioru Technicznego lub Umowie.

2. Zakres świadczonych usług

W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy usługi połączeń głosowych określonych w Cenniku, połączeń do sieci Internet oraz inne usługi określone w Cenniku.

3. Warunki świadczenia usług telefonicznych

3.1. Operator świadczy usługi w zasięgu swojej sieci lub w zakresie istniejących możliwości technicznych.

3.2. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych do wykonania Instalacji, Operator ma prawo odmowy udostępnienia usługi lub uzgodnienia z Abonentem sposobu wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.

3.3. Operator zobowiązuje się do dokonania Instalacji w Lokalu Abonenta w terminie 14 dni od daty podpisania Umowy, chyba, że strony uzgodnią, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, inny termin Instalacji. Abonent zobowiązuje się do udostępnienia w wyznaczonym terminie Lokalu upoważnionemu pracownikowi Operatora, wykonującemu Instalację. Nie udostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.

3.4. Przygotowanie Lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta.

3.5. Jeżeli w dniu zawarcia Umowy Abonent posiada niezbędne okablowanie możliwe do wykorzystania przez Operatora, będące częścią przyłącza abonenckiego, zobowiązania Operatora w ramach Instalacji ograniczają się do zainstalowania lub wymiany gniazd logicznych i uaktywnienia Urządzenia VoIP oraz do zapewnienia Abonentowi dostępu do usług Telefonii Cyfrowej. Posiadanie niezbędnego okablowania nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora jednorazowej opłaty instalacyjnej za uzyskanie dostępu do usługi Telefonii Cyfrowej.

3.6. Podstawą zakończenia Instalacji jest podpisanie przez Abonenta Protokołu Odbioru Technicznego, stanowiącego integralną część Umowy.

3.7. Punkty 3.8, 3.9 Regulaminu dotyczą Abonentów, którym Operator zainstalował Urządzenie VoIP oraz inne urządzenia aktywne sieci w Lokalu.

3.8. Urządzenie VoIP oraz inne urządzenia aktywne sieci stanowią własność Operatora. O miejscu zainstalowania Urządzenia VoIP oraz innych urządzeń aktywnych sieci (w Lokalu bądź poza Lokalem) decyduje Operator. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia VoIP i innych urządzeń aktywnych sieci przez okres trwania Umowy wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym dla korzystania z usług świadczonych przez Operatora objętych Umową. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniem VoIP oraz innymi urządzeniami aktywnymi sieci, w szczególności nie ma prawa udostępniania ich (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Poprzez podpisanie Protokołu Odbioru Technicznego Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia VoIP i innych urządzeń aktywnych sieci w stanie umożliwiającym korzystanie z usług Telefonii Cyfrowej. Z chwilą otrzymania Urządzenia VoIP oraz innych urządzeń aktywnych sieci, na Abonenta przechodzi ryzyko ich przypadkowej utraty lub uszkodzenia. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy lub po zawieszeniu przez Operatora, (lecz nie na życzenie Abonenta) w całości świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi Urządzenie

- VoIP oraz inne urządzenia aktywne sieci w stanie nie pogorszonym.
- 3.9. Numery seryjne Urządzenia VoIP oraz innych urządzeń aktywnych sieci stanowiących własność Operatora i oddanych na czas trwania Umowy w użytkowanie Abonentowi zawarte są w Protokole Odbioru Technicznego, stanowiącym integralną część Umowy.
- 3.10. Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora oraz Urządzenia VoIP i innych urządzeń aktywnych sieci w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci a w szczególności nie powinien dołączać do sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń do sieci w punktach nie będących jej zakończeniami.
- 3.11. Operator nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określone zgodnie z Umową.
- 3.12. Numer abonencki może być zmieniony na życzenie klienta, gdy jest to technicznie możliwe i na warunkach określonych bieżącym Regulaminem.
- 3.13. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług Telefonii Cyfrowej w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi, na co najmniej czternaście (14) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.
- 3.14. Na czas Umowy zawartej na okres testowy Operator nadaje Abonentowi tymczasowy numer telefoniczny.
- 3.15. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług Telefonii Cyfrowej objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, na warunkach określonych w Cenniku.
- 3.16. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta, przekazany Operatorowi jednym z dostępnych i umożliwiających tą procedurę kanałów komunikacji.
- 3.17. Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać. O ile jest to możliwe, Abonent może wykorzystać wzorec wniosku przygotowany przez Operatora.
- 3.18. W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.
- 3.19. W trakcie trwania Umowy zawartej na okres testowy Abonent nie może zmieniać żadnych jej warunków i postanowień.
- #### 4. Warunki zawarcia Umowy
- ##### 4.1. Informacje wstępne
- 4.1.1. Umowa zostaje zawarta zgodnie z Regulaminem oraz według wzoru określonego przez Operatora.
- 4.1.2. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług Telefonii Cyfrowej zgodnie z Regulaminem i Umową, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, w szczególności do uiszczania opłat określonych w Cenniku.
- 4.1.3. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba umocowana na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
- 4.1.4. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- 4.1.5. Abonent zobowiązuje się zawiadomić Operatora przez należycie umocowanego przedstawiciela lub osobiście o zmianie swoich danych określonych w Umowie w terminie 30 dni od dnia zaistnienia takiej zmiany. Po otrzymaniu takiego zawiadomienia Operator zastrzega sobie prawo przesłania Abonentowi do podpisu Aneksu do Umowy zawierający zgłoszoną zmianę. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu do korespondencji za prawidłowo doręczoną uznaje się korespondencję wysłaną przez Operatora na ostatni otrzymany od Abonenta adres do korespondencji.
- ##### 4.2. Dokumenty
- 4.2.1. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Operatora na podstawie dokumentów dostarczonych przez podmiot zainteresowany zawarciem tej Umowy jego tożsamości, aktualnego adresu i prawidłowej reprezentacji:
- A. w przypadku osób fizycznych: na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania lub na podstawie paszportu i dokumentu potwierdzającego aktualne miejsce zamieszkania;
- B. w przypadku innych podmiotów: na podstawie aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub ewidencji oraz aktualnego dokumentu stwierdzającego nadanie NIP i REGON;
- C. w przypadku przedstawiciela podmiotu zainteresowanego zawarciem Umowy: na podstawie dokumentu potwierdzającego umocowanie przedstawiciela do zawarcia Umowy oraz dokumentów jak w przypadku osoby fizycznej
- 4.2.2. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów w celu zawarcia Umowy.
- ##### 4.3. Kaucja
- 4.3.1. Operator zastrzega sobie prawo pobrania Kaucji od podmiotu zainteresowanego zawarciem Umowy.
- 4.3.2. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i jest ulokowana na odrębnym nie oprocentowanym rachunku bankowym Operatora.
- 4.3.3. Kaucja zostanie zwrócona po potrąceniu przez Operatora ewentualnych należnych jej opłat w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- 4.4. Operator nie będzie zawierał z jednym Abonentem więcej niż jednej Umowy na okres testowy.
- ##### 4.5. Odmowa zawarcia lub zmiany Umowy
- Operator może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy:
- z podmiotem, który nie spełnił określonych w Regulaminie warunków zawarcia tej Umowy, w szczególności z podmiotem, który nie przedstawi dokumentów określonych w tym rozdziale,
 - z podmiotem, który zalega z opłatami na rzecz Operatora,
 - z podmiotem, z którym wcześniej rozwiązał Umowę,
 - jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności,
 - w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług Telefonii Cyfrowej.
- #### 5. Czas obowiązywania Umowy
- 5.1. Strony zawierają Umowę na czas określony lub na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli Stron.

- 5.2. Umowa zawarta na czas określony będzie automatycznie przedłużona na kolejne okresy, na które została zawarta, o ile nie później niż dwa tygodnie przed upływem terminu zakończenia Umowy żadna ze Stron nie dostarczy drugiej Stronie pisemnego oświadczenia o nieprzedłużaniu Umowy. Wyjątek stanowi Umowa zawarta na okres testowy, która nie może być przedłużana na kolejne okresy.
- 5.3. W przypadku zastosowania Kaucji, Umowa wchodzi w życie w dniu zapłaty tej Kaucji przez podmiot zainteresowany jej zawarciem.
- 6. Odpowiedzialność**
- 6.1. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Telefonii Cyfrowej wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.
- 6.2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę Telefonii Cyfrowej.
- 6.3. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 48 godzin.
- 6.4. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi Telefonii Cyfrowej trwająca, co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
- 6.5. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
- 6.6. Operator nie ponosi żadnych konsekwencji prawnych ani kar umownych za nieprawidłowości w świadczeniu usług telefonicznych w stosunku do Abonentów, z którymi jest w trakcie trwania Umowy zawartej na okres testowy.
- 6.7. Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
- treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
 - szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem pkt. 6.2.-6.5.);
- 7. Opłaty**
- 7.1. Wysokość opłat za usługi Telefonii Cyfrowej oraz zasady ich naliczania określa Cennik.
- 7.2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. W przypadku podwyżki Operator jest obowiązany do pisemnego lub w sposób elektroniczny na Adres E-mail do korespondencji umieszczony w Umowie, powiadomienia Abonenta z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia.
- 7.3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
- 7.4. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w aktualnym Cenniku Operatora lub Umowie na podstawie Rachunku wystawionego przez Operatora. Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku. W przypadku nieotrzymania Rachunku Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora. W przypadku nie uiszczenia opłat Operator może przerwać udostępnianie sygnału w Lokalu oraz wstrzymać się z jego dostarczeniem do czasu uiszczenia należności wraz z odsetkami za opóźnienie.
- 7.5. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu Opłat okresowych lub innych opłat wynikających z Umowy, Rachunku lub Cennika Operatora, Operator ma prawo naliczania Abonentowi odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent jest zobowiązany do zapłacenia naliczonych odsetek. W przypadku naliczenia przez Operatora odsetek, każda wpłata dokonana przez Abonenta zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
- 7.6. W przypadku promocji zasady naliczania Opłat objętych promocją po zawarciu Umowy są regulowane regulaminem promocji.
- 8. Sposób płatności**
- 8.1. Za korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej Operator wystawia Abonentowi Faktury VAT lub eFaktury VAT. W Fakturach VAT lub eFakturach VAT określony jest także okres rozliczeniowy, za który naliczone są opłaty.
- 8.2. Faktury VAT są doręczane Abonentowi listem zwykłym na ostatni otrzymany od Abonenta adres do korespondencji. eFaktury VAT są doręczane Abonentowi na Adres E-mail do korespondencji umieszczony w Umowie. W przypadku nieotrzymania Faktury VAT lub eFaktury VAT za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora.
- 8.3. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności za usługi Telefonii Cyfrowej w terminie i w sposób określony w Fakturze VAT lub eFakturze VAT.
- 8.4. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
- 8.5. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat Operator ma prawo pobierania odsetek ustawowych. O wysokości należnych odsetek Abonent zostanie powiadomiony pisemnie listem zwykłym lub w sposób elektroniczny na Adres E-mail do korespondencji umieszczony w Umowie.
- 8.6. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia Limitu dopuszczalnego zadłużenia Abonenta w stosunku do Operatora. Wysokość Limitu jest wyszczególniona w Cenniku i może być negocjowana indywidualnie.
- 8.7. W przypadku zaległości przekraczających 7 dni w opłatach wynikających z umowy, do Abonenta będą raz w miesiącu kierowane wezwania do zapłaty.**
- 8.8. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Operatorowi kosztów skierowanych do Abonenta wezwań do zapłaty w wysokości 10,00 zł. za każde wezwanie.**
- 9. Rozwiązanie Umowy**
- 9.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu Okresowi rozliczeniowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.
- 9.2. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy lub po zawieszeniu przez Operatora w całości świadczenia usług telefonicznych, Abonent, jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu na własny koszt do siedziby Operatora oddanego mu do używania Urządzenia VoIP oraz innych urządzeń aktywnych sieci wyszczególnionych w Protokole Odbioru Technicznego, jeżeli Urządzenie VoIP lub inne urządzenia

aktywne sieci zostały wcześniej zamontowane w Lokalu Abonenta. Abonent zobowiązany jest do zapłaty kosztu Urządzenia VoIP a także kosztu innych urządzeń aktywnych sieci w wysokości określonej przez Operatora w aktualnie obowiązującym Cenniku lub w Protokole Odbioru Technicznego, jeżeli:

- nie zwróci Urządzenia VoIP i innych urządzeń aktywnych sieci w ciągu 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia, odstąpienia od Umowy lub po zawieszeniu przez Operatora w całości świadczenia usług telefonicznych,
- zwróci uszkodzone Urządzenie VoIP lub uszkodzone inne urządzenia aktywne sieci.

Jeżeli wysokość szkody Operatora przewyższy wartość kary umownej, wówczas Operator będzie mógł dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

9.3. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy lub po zawieszeniu przez Operatora w całości świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, Abonent jest zobowiązany do zapłaty wszelkich należności w tym również rozłożonych wcześniej na raty opłat instalacyjnych nie później niż do ostatniego dnia obowiązywania Umowy pod rygorem zapłaty odsetek za opóźnienia.

9.4. Rozwiązanie Umowy z inicjatywy Abonenta dokonane może być jedynie na podstawie pisemnego oświadczenie doręczonego Operatorowi za potwierdzeniem odbioru lub doręczonego Operatorowi listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.

9.5. Umowa wygasa w skutek:

- a. upływu czasu, na który została zawarta,
- b. śmierci Abonenta,
- c. utraty zdolności Operatora do prowadzenia działalności gospodarczej,
- d. utraty uprawnień Operatora niezbędnych do świadczenia usługi Telefonii Cyfrowej przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej.

10. Zawieszenie i ograniczenie świadczenia usług Telefonii Cyfrowej

10.1. Operator zastrzega sobie prawo do:

- a. ograniczenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, utrzymując świadczenie usług Telefonii Cyfrowej nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta lub połączenia

nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w opóźnieniu z płatnością należności za korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej przez okres dłuższy niż 31 dni,

- b. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Telefonii Cyfrowej.,
- c. ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiszczy opłat wnikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń.

10.2. Usługi Telefonii Cyfrowej mogą być ponownie świadczone bez ograniczeń po uiszczeniu przez Abonenta należności z należnymi odsetkami lub po zaprzestaniu przez Abonenta działań, które były przyczyną ograniczenia lub zawieszenia. Opłatę za ponowne rozpoczęcie świadczenia bez ograniczeń usług Telefonii Cyfrowej określa Cennik.

11. Postępowanie reklamacyjne

11.1. Abonent może wносить reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego świadczenia przez Operatora usług Telefonii Cyfrowej.

11.2. Reklamacje mogą dotyczyć:

- a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług Telefonii Cyfrowej zamówionych przez Abonenta,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi Telefonii Cyfrowej zamówionej przez Abonenta w Umowie,
- c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi Telefonii Cyfrowej.

11.3. Operator nie prowadzi postępowania reklamacyjnego w stosunku do Abonentów będących w trakcie trwania Umów zawartych na okres testowy z zastrzeżeniem punktu 11.2.c.

11.4. Reklamacja powinna zawierać dane pozwalające na jednoznaczny identyfikację klienta, określenie przedmiotu reklamacji, oraz w przypadku reklamacji pisemnej – podpis Abonenta.

11.5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę Operatora obsługującą Abonentów, a także przy

wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.

11.6. Jednostka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia:

- a. udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej albo lub w sposób elektroniczny na Adres E-mail do korespondencji umieszczony w Umowie,
- b. informuje Abonenta o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację. Termin ten nie może przekroczyć 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.

12. Postanowienia końcowe

12.1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, Cennika, przy czym powiadomienie o zmianie Regulaminu, Cennika powinno nastąpić z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wejściem tych zmian w życie. Każdą zmianę Regulaminu, Cennika Operator zobowiązany jest doręczyć Abonentowi listownie lub w sposób elektroniczny na Adres E-mail do korespondencji umieszczony w Umowie. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany, wówczas ma prawo rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym Umowę w zakresie usług Telefonii Cyfrowej poprzez doręczenie Operatorowi w terminie do 14 dni od wejścia w życie zmiany Regulaminu, Cennika pisemnego oświadczenia, przy czym w przypadku takiego rozwiązania Umowy w zakresie usług Telefonii Cyfrowej Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze.

12.2. Zmiany Regulaminu i Cennika obowiązują Abonentów, którzy w terminie 14 dni od dnia wejścia w życie tych zmian nie wypowiedzą Umowy zgodnie z Regulaminem.

12.3. Regulamin wchodzi w życie w dniu: 01-12-2005 r.