

REGULAMIN
świadczenia usługi telefonicznej, przyjęty przez zarząd Ostrowski sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, obowiązujący od dnia 11 czerwca 2013 roku

Rozdział I
Postanowienia ogólne

§ 1.

Niniejszy regulamin określa zakres i warunki wykonywania usługi telefonicznej VOIP przez Ostrowski sp. z o.o z siedzibą w Krakowie przy ulicy Zbożowa 3, zwaną dalej **Operatorem**.

§ 2.

Użyte w regulaminie terminy oznaczają:

- Abonament** – stała opłata miesięczna określona w Cenniku, na którą składają się koszty dostarczenia Usługi, obsługi serwisowej oraz obsługi administracyjnej i biurowej,
Abonent – podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie Usługi zawartej w formie pisemnej z Operatorem
Aktywacja – uzyskanie dostępu do Sieci,
Awaria – techniczna wada Sieci całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przewr spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania Siły wyższej,
Biuro Obsługi Abonenta – jednostka Operatora wyznaczona do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi,
Cennik – zestawienie cen za Usługi świadczone przez Operatora
Dezaktywacja – utrata dostępu do Sieci wskutek wygaśnięcia umowy, rozwiązania umowy oraz zawieszenia Usługi
Gniazdo abonentkie - urządzenie w lokalu (mieszkanie) abonenta stanowiące trwałe zakończenie Sieci,
Operator – Ostrowski Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie przy ulicy Zbożowej 3,
Opłata aktywacyjna – jednorazowa opłata za uzyskanie dostępu do Sieci, również przy Reaktywacji
Pakiet – określona w Cenniku Usługa, grupa Usług lub programów dostępnych w ofercie, objętych jedną opłatą abonamentową,
Reaktywacja - przywrócenie dostępu do Sieci po Dezaktywacji,
Regulamin - niniejszy Regulamin
Siec - eksploatowana przez Operatora system transmisyjny, który umożliwia odbiór, rozprowadzanie i dostarczanie abonamentom Usługi,
Sprzęt – urządzenie techniczne (np. modem telefoniczny, router telefoniczny) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Operatora usług niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową,
Umowa - umowa pomiędzy Operatorem i Abonentem,
Usługa - Usługa telefonii VOIP
Zakończenie Sieci – sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń Końcowych do Sieci lub Sprzętu i korzystanie z Usług;
Zamawiający – podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy.

§ 3.

- Regulamin stanowi integralną część Umowy.
- Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).
- Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II
Rodzaj świadczonych Usług, warunki wykonywania Usług

§ 4.

Operator wykonuje następujące rodzaje Usług:

- usługę telefonii stacjonarnej VOIP (voice over IP) w kilku pakietach cenowych,
- obsługę serwisową, pomieszczoną w Abonamencie, obejmującą: utrzymanie Sieci w stanie sprawności technicznej, pierwsze, przy Aktywacji Usługi, konfigurowanie Sprzętu,
- obsługę serwisową płatną, obejmującą: usuwanie braku dostępu do Usługi, przywracanie dobrej jakości odbioru Usługi nie objęte obsługą serwisową, o której mowa w pkt 2, konfigurowanie Sprzętu nie będące konfigurowaniem, o którym mowa w pkt 2,
- usługi wymienione w cenniku, nie będące obsługą serwisową.

§ 5.

Operator wykonuje Usługi wymienione w § 4., jeżeli miejsce zamieszkania (siedziba) Abonenta znajduje się w obszarze dostarczania w/w Usług przez Operatora. Aktualna informacja dotycząca zasięgu terytorialnego na którym Operator świadczy usługi dostępna jest w Biurze Obsługi Abonenta oraz na stronie www.ostrowski.pl.

§ 6.

Pakiet Usługi świadczony Abonentowi określa Umowa.

§ 7.

Operator aktywuje gniazdo abonentkie po uprzednim zawarciu umowy z abonentem.

§ 8.

Przewody, wzmacniacze, rozgałęźniki, gniazda abonentkie, oraz inne urządzenia i materiały stosowne przez operatora, są zakładane i używane, jeżeli wyroby te, zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym, mogą być wprowadzone do obrotu.

§ 9.

- Operator zobowiązuje się dostarczać Usługę o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.
- Operator realizuje usługę w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych (do Zakończenia Sieci zlokalizowanego w innej strefie numeracyjnej, międzynarodowych (wykraczających poza zasięg Rzeczypospolitej Polskiej), połączeń z numerami alarmowymi, połączeń do sieci komórkowych,
- Abonent uprawniony jest do korzystania z Usługi wyłącznie na użytek własny, w sposób nie łączący się z osiąganiem korzyści majątkowych, w lokalu który ze względu na swój charakter nie jest dostępny dla większej – nieograniczonej lub ograniczonej – grupy osób, chyba, że Umowa stanowi inaczej.

Rozdział III
Zawarcie umowy, standardowe warunki

§ 10.

- Umowy, a także zmiany umów, pod rygorem nieważności, wymagają zachowania formy pisemnej.
- Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Abonenta, Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić, składając Dostawcy usług pisemne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim przypadku Abonent zobowiązany jest zwrócić zainstalowany Sprzęt w terminie 7 dni od zaprzestania świadczenia Usług oraz zapłacić za korzystanie z usług do dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.
- Umowy są zawierane na czas nieoznaczony.

§ 11.

Potencjalny Abonent jest zobowiązany do wykazania tytułu prawnego do lokalu (mieszkania), w którym Operator dokona Aktywacji.

W przypadku, gdy potencjalny abonent posiada lokal (mieszkanie) na podstawie tytułu prawnego innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu zawarcie umowy wymaga przedstawienia przez niego zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, któremu służy prawo do lokalu (mieszkania).

§ 12.

Ustala się standardowe warunki umowy, o następującej treści:

§ 13.

W przypadku rozwiązania umowy o dostarczanie usług, bez względu na sposób i przyczynę ustania umowy, abonentowi nie przysługuje zwrot uiszczonej opłaty aktywacyjnej lub abonamentu.

§ 14.

- Z dniem rozwiązania umowy operator dokonuje dezaktywacji gniazda abonentkiego.
- Oświadczenie operatora o rozwiązaniu umowy jest jednoznaczne z wezwaniem abonenta do natychmiastowego uregulowania wszelkich należności wobec operatora wraz z odsetkami za zwłokę oraz zdania wszelkiego sprzętu będącego własnością operatora.

§ 15.

Jeżeli umowa została rozwiązana z winy abonenta, reaktywacja gniazda abonentkiego może nastąpić tylko po całkowitym uregulowaniu należności wobec operatora (wraz z odsetkami), lub usunięciu przez byłego abonenta wszelkich skutków naruszenia umowy.

Rozdział IV
zasady zapłaty kar umownych

§ 16.

Postanowienia dotyczące wysokości kar umownych i zdarzeń powodujących obowiązek zapłaty kar umownych są zawierane w umowie.

§ 17.

- Kary umowne są wymagalne tylko na wezwanie strony, której przysługują.
- Kara umowna winna być uiszczona w terminie wskazanym w wezwaniu, nie krótszym jednak niż 7 dni od daty otrzymania wezwania do zapłaty.

§ 18.

Abonent nabywa roszczenie o zapłatę kar umownych za świadczone przez Operatora usługi tylko wówczas, gdy uprzednio powiadomił operatora o braku działaniu usługi.

§ 19.

- Kara umowna należna abonentowi od operatora, może być uiszczona w ten sposób, że, za zgodą operatora, zostanie potrącona z wzajemną należnością operatora wobec abonenta.
- W przypadku wyrażenia zgody, o której mowa w ust. 1, operator ustala z abonentem należność operatora, z

którą będzie dokonane potrącenie.

Rozdział V
opłaty

§ 20.

Abonent jest zobowiązany do terminowego i w całości uiszczania opłat określonych w umowie oraz opłat za inne usługi operatora zamówione przez abonenta.

§ 21.

W razie zwłoki w zapłacie należności operatora, opłatę należy uiszczyć z odsetkami w wysokości obowiązujących odsetek ustawowych.

§ 22.

Abonament jest uiszczany co miesiąc (okres rozliczeniowy), bez wezwania, w terminie ustalonym w umowie.

§ 23.

Opłaty należne operatorowi można uiszczać:

- gotówką w kasie przedsiębiorstwa operatora, jeżeli abonent nie jest przedsiębiorcą zobowiązanym zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym do dokonywania rozliczeń z zachowaniem drogi bankowej, lub
- przekazem pocztowym, lub
- z zachowaniem drogi bankowej.

§ 24.

Jeżeli należność operatora nie jest uiszczona gotówką, koszty związanie z uiszczeniem należności ponosi abonent.

§ 25.

- Jeżeli w umowie lub cenniku, cena za usługę operatora jest wymieniona bez dodatku wskazującego, że pomniejszona o niej podatek VAT, uznaje się, iż cena taka jest ceną brutto, która zawiera podatek VAT.
- Jeżeli wynagrodzenie za usługę operatora jest zwolnione od podatku VAT, a następnie, na skutek zmiany stanu prawnego lub interpretacji dokonanej przez uprawniony organ podatkowy, podlega opodatkowaniu tym podatkiem, operator może powiększyć wynagrodzenie o podatek VAT.

Rozdział VI
Zmiana Regulaminu, zawieszenie usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie umowy, zmiana abonenta

- Operator usług powiadamia Abonenta na piśmie o zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
- Abonent, nie później niż przed datą wprowadzenia zmian Regulaminu w życie, może doręczyć Operatorowi usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Regulaminu.
- Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
- W przypadku wypowiedzenia Umowy Abonentkiej przez Abonenta w związku ze skorzystaniem przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonentkiej, Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi.
- Zapisu ust. 4 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1 następuje na skutek zmiany przepisów prawa, w tym usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 26

- W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmiany Cennika w trybie, o którym mowa w §14 ust. 4, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonentkiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w §29 ust. 2, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonentkiej lub Regulaminu.
- Z wyłączeniem Umów Abonenckich zawartych w czas określony, Abonent i Dostawca usług uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonentkiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonentkiej następuje w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonentkiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonentkiej powinno być złożone na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź w inny sposób przewidziany przez Dostawcę usług. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonentkiej powinno zawierać Numer Identyfikacyjny oraz dane, o których mowa w §7 ust.1 pkt. 1, 3 oraz 4.
- Z zastrzeżeniem §14 ust. 5 oraz §29 ust. 4, w przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonentkiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonentkiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany jest do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznaniej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonentkiej do dnia jej rozwiązania.
- Umowa wygasa w przypadku:

- powzięcia przez Dostawcę usług wiadomości o śmierci Abonenta;
- ustania bytu prawnego Abonenta nie będącego Konsumentem, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmujący Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału w trybie określonym w ustawie Kodeks spółek handlowych;
- jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie §31 ust. 1 nie ustana przyczyny zawieszenia.

§ 27

- Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:
 - opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej Opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 7 dni od terminu wymagalności świadczenia, przy czym wypowiedzenie Umowy Abonentkiej może nastąpić po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty opóźnionej należności;
 - używa Sprzętu, niezgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką lub Warunkami Właściwego Użytkowania, w Szczególności naraża na zniszczenie ten Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;
 - wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do używania innemu Abonentowi, Ultraony albo skradziony;
 - posługuje się Urządzeniem Końcowym nie autoryzowanym przez Dostawcę usług, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;
 - używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci albo wykonuje jakiegokolwiek Czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie Sieci;
 - uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług Terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub Usunienia Usterki albo Awarii;
 - utraci tytuł prawny do Lokalu;
 - korzysta z Usługi w sposób, który zakłóca funkcjonowanie Usługi Telefonicznej, Sieci bądź jej elementów lub powoduje nadmierne obciążenie Sieci;
 - korzysta z Usługi niezgodnie z Umową Abonencką lub Regulaminem.
- Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonentkiej. Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta może nastąpić raz w roku. We wniosku Abonent wskazuje termin ponownej aktywacji Usług.
- Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem i będzie skutkowało od początku kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
- Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.
- Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1 niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.
- W przypadku zaistnienia wskazanych w ust. 1 pkt 1) powyżej przesłanek do zawieszenia świadczenia Usług z uwagi na opóźnienie w płatności, Dostawca usług może nadto podjąć wobec Abonenta działania zmierzające do wyndykacji opóźnionej należności. W związku z powyższym, dane osobowe Abonentów mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się wyndykacją i obrotem wierzytelnościami oraz ich pełnomocnikom, z zachowaniem wymogów określonych właściwymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
- W okresie zawieszenia usługi na podstawie ust. 1 Dostawcy usług przysługuje prawo należności Abonenta do zwrotu Sprzętu. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia §29 ust. 1 Regulaminu.

§ 28

- Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonentkiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
- W przypadku naruszenia postanowień ust.1 niniejszego paragrafu lub §4 ust. 4 Dostawca usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu. W przypadku niewrócenia Sprzętu w Biurze Obsługi Klienta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać Sprzęt z Lokalu.
- W przypadku opóźnienia w wykonaniu przez Abonenta obowiązku zwrotu któregokolwiek elementu Sprzętu, Dostawca usług może obciążyć Abonenta karą umowną za opóźnienie w wysokości określonej w Cenniku, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
- W przypadku niewrócenia Sprzętu bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej za brak zwrotu Sprzętu lub zwrócenie Sprzętu uszkodzonego, określonej przez Dostawcę usług w Cenniku. W takim wypadku Konsument nie będzie odrębnie obciążany karą umowną, o której mowa w ustępie poprzedzającym. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu na Abonenta.

§ 29

- Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonentkiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.
- Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonentkiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział VII reklamacje

§ 30.

1. Jeżeli Operator:

- a) nie wykona lub nienależyte wykona zobowiązania wobec Abonenta ukształtowane umową,
- b) ze swej winy jest w zwole z przystąpieniem do świadczenia usług,
- c) nieprawidłowo obliczy należności przypadające od Abonenta,

Abonent może złożyć reklamację.

2. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną (o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości), z podaniem:

- a) imienia i nazwiska albo nazwy oraz adresu zamieszkania albo siedziby Abonenta i nadanego mu numeru ewidencyjnego,
- b) przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) adresu położenia gniazda abonenckiego i/ lub urządzenia dostępowego,
- e) daty zawarcia umowy i jej numeru,
- f) datę, od której Operator winien przystąpić do świadczenia usług, w przypadku wymienionym w ust. 1 lit. B),
- g) wysokości odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
- h) numeru konta bankowego lub adresu właściwego do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosku o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g).

3. Reklamację należy opatrzyć podpisem abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust.

1 lit. a) do f) i lit. h) oraz w ust. 2, osoba przyjmująca reklamację w imieniu Operatora jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.

5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem imienia, nazwiska oraz numeru telefonu osoby, która będzie rozpatrywała reklamację.

6. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, lub od dnia, w którym usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności Operatora. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

8. Operator, w terminie 30 dni od dnia złożenia reklamacji, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację.

9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
- b) powołanie podstawy prawnej,
- c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d) w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
- e) w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 prawa telekomunikacyjnego,
- g) podpis upoważnionego pracownika Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

(i) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,

(ii) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.

10. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie, o którym mowa w ust. 8, uznaje się, że reklamacja została uwzględniona.

11. Jeżeli świadczenie Operatora jest trwale wadliwe z punktu widzenia zasad wiedzy technicznej, a wady tej przy dołożeniu należytych starań nie można usunąć, Operator, za zgodą Abonenta, może załatwić reklamację przez stosowne obniżenie abonamentu.

Rozdział VIII postanowienia końcowe

§ 31.

1. Terminologię przyjętą w regulaminie stosuje się również w umowach, jeżeli nic innego nie wynika z ich treści.

2. Poza przypadkami, w których regulamin lub umowa wymaga wyraźnie zachowania formy pisemnej lub przewiduje odstępstwa od tej formy, wszelkie inne oświadczenia, zawiadomienia i zgody składane w związku z korzystaniem z usług operatora, pod rygorem bezskuteczności, wymagają zachowania formy pisemnej.

3. Do czasu kiedy abonent nie powiadomi operatora o zmianie adresu, korespondencja do abonenta będzie kierowana na adres wskazany w umowie.

4. Oświadczenia, zawiadomienia i zgody sporządzone na piśmie, wysłane za pośrednictwem poczty, uznaje się za skutecznie doręczone w piątym dniu o daty wysyłki.

5. Osoba składająca oświadczenia w związku z umową obowiązana jest wylegitymować się pracownikowi operatora dowodem tożsamości w postaci: dowodu osobistego, paszportu lub prawa jazdy albo innym dokumentem ze zdjęciem i adresem zamieszkania.

6. W części nieuregulowanej regulaminem stosuje się przepisy ustawy prawo telekomunikacyjne i przepisy wykonawcze do tej ustawy.

7. Zmiany regulaminu mogą być dokonywane w trybie, w jakim regulamin ustanowiono.

za Ostrowski sp. z o.o