

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONICZNYCH PRZEZ FIRMĘ CENTRUM EDUKACYJNE OLIMP – CAFFE MATRIX Z SIEDZIBĄ W SUWAŁKACH Z DNIA 01.02.2009

## 1. ZAKRES REGULAMINU

1.1 Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telefonicznych określa warunki świadczenia przez Centrum Edukacyjne OLIMP – Caffè MATRIX zwane dalej „Operatorem” usług telefonicznych oraz powiązanych z nimi usług dodatkowych określonych w cenniku.

## 2. DEFINICJE

2.1 **Abonament** – opłata miesięczna za możliwość korzystania ze świadczonych przez Operatora usług telefonicznych, naliczana według stawek podanych w Cenniku przez czas obowiązywania Umowy

2.2 **Abonent** – osoba fizyczna lub prawna będąca Stroną zawartą na piśmie Umowy z Operatorem o świadczenie usług telefonicznych

2.3 **Cennik** – wykaz usług świadczonych przez Operatora wraz z wysokością opłata za wymienione usługi oraz zasadami ich naliczania

2.4 **Instalacja** – uruchomienie usługi w Lokalu Abonenta na zasadach uzgodnionych z Operatorem, podlegająca opłatom określonym w Cenniku.

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

2.6 **Lokal** – określone w Umowie miejsce udostępnienia Abonentowi usług telefonicznych Operatora

2.7 **Numer abonencki** – numer udostępniony Abonentowi przez Operatora na okres świadczenia usług telefonicznych, zgodny z zasadami obowiązującymi w PNK

2.8 **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczenia usług telefonicznych, rozpoczynający się i kończący w dniach wskazanych przez Operatora na Rachunku

2.9 **Operator** – przedsiębiorstwo Centrum Edukacyjne OLIMP – Caffè MATRIX Cezary Taraszkiewicz, z siedzibą w Suwałkach, ul. Sejneńska 13, NIP 844-168-29-55, REGON 790749789,

2.10 **Plan Numeracji Krajowej (PNK)** – ustalony w Rzeczypospolitej Polskiej system numeracji telefonicznej zapewniający realizację połączeń telefonicznych

2.11 **Protokół Instalacji** – dokument, stanowiący potwierdzenie instalacji oraz poprawnego działania usług zamówionych przez Abonenta

2.12 **Rachunek** – dokument księgowy, będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi telefoniczne

2.13 **Umowa** - Umowa o świadczenie usług telefonicznych zawarta na piśmie pomiędzy Operatorem oraz Abonentem, określająca zasady i okres świadczenia usług telefonicznych

2.14 **Urządzenie Operatora** – urządzenie abonenckie stanowiące własność Operatora, oddane do użytkowania i zapewniające dostęp do usług telefonicznych, określone w Protokole Instalacji lub Umowie.

2.15 **Urządzenie Abonenta** – urządzenie abonenckie stanowiące własność Abonenta

## 3. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

3.1 Operator świadczy usługi na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie lub w Regulaminie Promocji po cenach wyszczególnionych w Cenniku. W przypadku rozbieżności pomiędzy poszczególnymi dokumentami pierwszeństwo mają postanowienia w następującej kolejności: postanowienia Regulaminu Promocji, postanowienia Umowy, postanowienia Regulaminu, postanowienia Cennika.

3.2 Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone, pozyskane i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Operator nie kontroluje w żaden sposób treści i danych gromadzonych, pozyskanych oraz przekazywanych przez Abonenta. Za wymienione treści oraz dane odpowiada wyłącznie Abonent.

3.3 Abonent zobowiązany jest do korzystania z usług Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz w zgodzie z obowiązującym prawem.

3.4 Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora i Urządzeń Operatora w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu infrastruktury sieciowej Operatora, a w szczególności nie powinien dołączać do sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa.

3.5 Operator ma możliwość zmiany sposobu świadczenia usługi w zakresie własnej infrastruktury jeżeli nie wpłynie to negatywnie na jakość świadczonych usług

3.6 Operator świadczy usługi na wyłączny użytek i odpowiedzialność Abonenta. Abonent nie może udostępniać osobom trzecim usług świadczonych przez Operatora, bez zgody Operatora.

## 4. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONICZNYCH

4.1 Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.

4.2 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.

4.3 Urządzenie Operatora stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do używania Urządzenia Operatora 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 Operatora, w szczególności nie ma prawa udostępniania go (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim. Poprzez podpisanie Protokołu Instalacji Abonent potwierdza otrzymanie Urządzenia Operatora w stanie umożliwiającym korzystanie z usług telefonicznych. Z chwilą otrzymania Urządzenia Operatora Abonent przejmuje odpowiedzialność za jego ewentualną utratę lub uszkodzenia. Po wygaśnięciu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy lub po zawieszeniu przez Operatora (lecz nie na życzenie Abonenta) w całości świadczenia usług telefonicznych, Abonent zobowiązany jest zwrócić Operatorowi przekazane Urządzenie Operatora w stanie nie pogorszonym.

4.4 Numer seryjny Urządzenia Operatora oraz jego przeznaczenie zawarte są w Protokole Instalacji, stanowiącym integralną część Umowy.

4.5 Operator nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określony w Umowie.

4.6 Numer abonencki może być zmieniony na życzenie klienta, gdy jest to technicznie możliwe i na warunkach określonych bieżącym regulaminem zmiany numeru oraz cennikiem usług.

4.7 Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonenta o planowanej zmianie numerów oraz o nowym numerze Abonenta co najmniej na jeden Okres rozliczeniowy przed zamierzonym terminem zmiany, przy czym w takim przypadku Abonent jest uprawniony do rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych w formie pisemnej pod rygorem nieważności ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem doręczenia takiego oświadczenia Operatorowi na co najmniej siedem dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego

4.8 Abonent ma prawo do zmiany zakresu świadczonych usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, na warunkach określonych w Cenniku, Regulaminie Promocji lub innych powiązanych z nimi dokumentach.

4.9 Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta przekazany Operatorowi na piśmie na co najmniej siedem dni przed rozpoczęciem okresu rozliczeniowego w którym mają zacząć obowiązywać zmiany. W przypadku przekazania wniosku na mniej niż siedem dni przed rozpoczęciem okresu rozliczeniowego w którym mają zacząć obowiązywać zmiany Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w kolejnym okresie rozliczeniowym.

4.10 Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać.

4.11 W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy

## **5. WARUNKI ZAWARCIA UMOWY**

5.1 Świadczenie Abonentowi usług telefonicznych przez Operatora wymaga zawarcia umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

5.2 Umowa zostaje zawarta zgodnie z zapisami Regulaminu oraz według wzoru określonego przez Operatora.

5.3 Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telefonicznych zgodnie z zapisami Umowy, Regulaminu oraz wszelkich powiązanych z nimi dokumentów, zaś Abonent zobowiązuje się do przestrzegania zapisów Umowy, Regulaminu oraz wszelkich powiązanych z nimi dokumentów, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku.

5.4 W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba umocowana na podstawie pisemnego pełnomocnictwa

5.5 Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.

5.6 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:

5.6.1 w przypadku osób fizycznych: na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania lub na podstawie paszportu i dokumentu potwierdzającego aktualne miejsce zamieszkania;

5.6.2 w przypadku innych podmiotów: na podstawie aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub ewidencji oraz aktualnego dokumentu stwierdzającego nadanie NIP i REGON

5.6.3 w przypadku przedstawiciela podmiotu zainteresowanego zawarciem Umowy: na podstawie dokumentu potwierdzającego umocowanie przedstawiciela do zawarcia Umowy oraz dokumentów jak w przypadku osoby fizycznej

5.7 Operator zastrzega sobie prawo do zażądania przedstawienia dodatkowych dokumentów w celu potwierdzenia danych koniecznych do zawarcia Umowy.

5.8 Abonent zobowiązuje się zawiadomić Operatora osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela o zmianie wszelkich danych zawartych 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.

5.9 W przypadku niewykonania przez Abonenta zapisu postanowienia punktu 5.8 Operator zastrzega sobie prawo do zawieszenia świadczenia usług do czasu wykonania przez Abonenta tego postanowienia lub rozwiązania umowy w przypadku niewykonania przez Abonenta wymienionego postanowienia. W razie braku powiadomienia o zmianie adresu pisma skierowane do Abonenta, który nie wykonał obowiązku powiadomienia o zmianie, uznawane będą w stosunkach pomiędzy Stronami jako doręczone prawidłowo z chwilą ich dostarczenia pod dotychczasowy adres.

5.10 Operator zastrzega sobie prawo do pobrania kaucji od podmiotu zainteresowanego zawarciem umowy.

5.11 Kaucja nie podlega oprocentowaniu i jest ulokowana na odrębnym nie oprocentowanym rachunku bankowym Operatora

5.12 Kaucja zostanie zwrócona po potrąceniu przez Operatora ewentualnych należnych jej opłat w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

5.13 Operator może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy:

5.13.1 z podmiotem, który nie spełnił określonych w Regulaminie warunków zawarcia tej Umowy, w szczególności z podmiotem, który nie przedstawi dokumentów określonych w tym rozdziale;

5.13.2 z podmiotem, który zalega z opłatami na rzecz Operatora;

5.13.3 z podmiotem, z którym wcześniej Operator rozwiązał Umowę;

5.13.4 jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności;

5.13.5 w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług telefonicznych

5.14 Wszelkie zmiany zawartej Umowy wymagają formy pisemnej wyrażonej przez przedstawicieli obu stron pod rygorem nieważności

5.15 Wszelkie zmiany warunków Umowy oraz zakresu świadczonych Usług będą skuteczne z pierwszym dniem okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym w którym strony uzgodniły zmiany pod warunkiem dokonania

uzgodnień na co najmniej siedem dni przed rozpoczęciem nowego okresu rozliczeniowego. W przypadku uzgodnienia zmian na mniej niż siedem dni przed rozpoczęciem okresu rozliczeniowego w którym mają zacząć obowiązywać zmiany Operator zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian w kolejnym okresie rozliczeniowym.

5.16 Abonent ma prawo do przeniesienia praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy na osobę trzecią pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Operatora, oraz osoby przejmującej zobowiązania pod rygorem nieważności. Przed przeniesieniem zobowiązań na osobę trzecią Abonent zobowiązany jest do uregulowania wszelkich należności wobec Operatora powstałych do dnia cesji. Obowiązek uregulowania należności wobec Operatora musi zostać spełniony najpóźniej do dnia wskazanego przez Operatora. W przypadku chęci przeniesienia na osobę trzecią należności wobec Operatora powstałych przed dniem cesji Abonent musi uzyskać pisemną zgodę Operatora oraz osoby przejmującej zobowiązania pod rygorem nieważności. Abonent nie może dokonać cesji na rzecz innej osoby niż ta na którą uzyskał pisemną zgodę Operatora.

## **6. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY**

6.1 Strony zawierają Umowę na czas określony lub na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli stron

6.2 Umowa zawarta na czas określony będzie automatycznie przedłużona na kolejne okresy, na które została zawarta, o ile nie później niż dwa tygodnie przed upływem tego czasu żadna ze Stron nie dostarczy drugiej Stronie pisemnego oświadczenia o nieprzedłużaniu Umowy.

6.3 W przypadku zastosowania Kaucji, Umowa wchodzi w życie w dniu zapłaty tej Kaucji przez podmiot zainteresowany jej zawarciem.

## **7. INSTALACJA SPRZĘTU I URUCHOMIENIE USŁUGI**

7.1 Operator, w zakresie przewidzianym w Umowie zapewni sprzęt konieczny do uruchomienia usługi i zainstaluje go w lokalu Abonenta

7.2 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

7.3 Operator zobowiązuje się do dokonania Instalacji w Lokalu Abonenta w terminie 7 dni od daty podpisania Umowy z wyłączeniem umów określonych w pkt. 6.3, 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. Nieudostępnienie Lokalu we wskazanym terminie spowoduje odpowiednie przesunięcie terminu Instalacji.

7.4 Przygotowanie Lokalu oraz miejsca dokonania Instalacji należy do Abonenta;

7.5 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 oraz uaktywnienia Urządzenia Operatora oraz do zapewnienia Abonentowi dostępu do usług telefonicznych. Posiadanie niezbędnego okablowania nie zwalnia Abonenta z wniesienia na rzecz Operatora jednorazowej opłaty instalacyjnej za uzyskanie dostępu do usług.

7.6 Instalacja Urządzeń Operatora jest potwierdzana na protokole Instalacji będącym integralną częścią umowy. Data Instalacji stanowi datę przejścia odpowiedzialności za powierzone urządzenie przez Abonenta.

7.7 Na życzenie Abonenta możliwe jest świadczenie Usługi na sprzęcie własnym Abonenta. Przy świadczeniu usług na sprzęcie własnym Abonenta, Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za poprawność działania tego sprzętu.

7.8 Operator zobowiązany jest do uruchomienia Usługi w dniu aktywacji usługi określonym w umowie chyba, że wystąpią niezależne od Operatora okoliczności uniemożliwiające uruchomienie usługi w wyznaczonym terminie. Jeżeli Operator rozpocznie świadczenie usługi w terminie późniejszym niż

określony w Umowie za datę uruchomienia usługi uznaje się datę jej faktycznej aktywacji.

## **8. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI**

8.1 Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, regulaminie oraz obowiązujących przepisach prawa.

8.2 Wysokość roszczenia Abonenta nie może przekroczyć kwoty na którą Operator wystawił Abonentowi rachunek za dany okres rozliczeniowy;

8.3 Roszczenia Abonenta mogą dotyczyć jedynie awarii zawinionych przez Operatora. Operator nie odpowiada za awarie i zakłócenia w pracy Urządzeń Klienta, łącz internetowych używanych przez Klienta a także za wszelkie okoliczności na które Operator nie ma wpływu;

8.3 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi, jeżeli przerwa powstała z winy Operatora, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za usługę;

8.4 Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 48 godzin;

8.5 Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi z winy Operatora, trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę;

8.6 W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w granicach obowiązującego prawa;

## **9. OPŁATY**

9.1 Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat należnych Operatorowi za świadczone usługi.

9.2 Opłaty za usługi znajdujące się w Cenniku Usług mogą być uiszczane w następujący sposób:

9.2.1 Pobrane za pokwitowaniem wpłaty przez upoważnionego pracownika Operatora;

9.2.2 Płatne przelewem na rachunek bankowy Operatora;

9.2.3 Płatne w kasie Operatora w Suwałkach, ul. Sejneńska 13;

9.3 Za dzień uiszczenia opłaty uważa się dzień pobrania należności przez pracownika Operatora, dzień wpływu należności na rachunek bankowy Operatora lub dzień wpłaty należności do kasy Operatora.

9.4 Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

9.5 Abonament za Usługę jest płatny z góry w danym okresie rozliczeniowym za następny okres rozliczeniowy.

9.6 Operator ma prawo uregulować należność Abonenta wobec Operatora z kaucji lub innej formy zabezpieczenia złożonej przez Abonenta.

9.7 Operator ma prawo naliczać ustawowe odsetki od zaległych płatności. Należne odsetki będą wykazywane w oddzielnych notach odsetkowych.

9.8 Operator zastrzega sobie prawo do przeniesienia na rzecz osoby trzeciej prawa do należności nie uregulowanych przez Abonenta w terminie, w celu windykacji.

9.9 Operator ma prawo zaliczyć opłatę wniesioną przez Abonenta na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, a następnie na poczet naliczonych przez Operatora odsetek ustawowych.

9.10 Operator ma prawo do zmiany cen świadczonych usług w dowolnym momencie

9.11 Operator ma obowiązek powiadomienia Abonenta na piśmie o wprowadzanych zmianach i terminie ich wprowadzenia, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W powiadomieniu musi być zawarta informacja o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmienianych cen jeżeli skutkiem zmian będzie zwiększenie opłat lub dodanie nowych opłat, które Abonent będzie musiał uiszczać korzystając z Usługi w dotychczasowej formie w okresie na który została zawarta Umowa

9.12 Naliczanie opłat rozpoczyna się wraz z dniem uruchomienia Usługi dla Abonenta.

9.13 Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas Abonament będzie wynosił 1/30 Abonamentu miesięcznego za każdy dzień świadczenia usługi w danym okresie rozliczeniowym.

9.14 W przypadku Umowy zawartej na warunkach szczególnych zasady uiszczania opłat regulowane są Regulaminem Promocji.

## **10. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE**

10.1 Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym zakończyła się awaria której dotyczy reklamacja, od dnia w którym została nienależyte wykonana Usługa lub od dnia w którym została doręczona faktura zawierająca nieprawidłowo naliczoną należność za Usługę.

10.2 Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie, ustnie lub poprzez pocztę elektroniczną. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej, upoważniony pracownik Operatora ma obowiązek potwierdzić w formie pisemnej przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia. W przypadku innej niż pisemna formy reklamacji Operator ma obowiązek potwierdzić w formie pisemnej w ciągu 14 dni od daty otrzymania reklamacji przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia.

10.3 Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko lub nazwę abonenta, adres zamieszkania lub siedziby, informację o przedmiocie reklamacji, adres miejsca świadczenia usługi, wysokość kwoty roszczenia jeżeli Abonent żąda jego wypłaty, numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty kwoty roszczenia, własnoręczny podpis abonenta.

10.4 Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę jej wpłynięcia do Operatora.

10.5 Operator ma obowiązek powiadomić Abonenta o rozpatrzeniu reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni przyjmuje się, że reklamacja została uwzględniona.

10.6 Odpowiedź na reklamację powinna zawierać: informację o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji, podstawę prawną decyzji, w przypadku uznania roszczenia Abonenta podanie wysokości kwoty która zostanie wypłacona wraz z terminem wypłaty, pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym oraz podpis pracownika Operatora upoważnionego do rozpatrzenia reklamacji.

10.7 Rozpoczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego regulowania należności wobec Operatora wraz z należnością za okres rozliczeniowy którego dotyczy reklamacja.

10.8 W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat Operator wystawi Abonentowi fakturę korygującą.

10.9 Kwota przysługująca Abonentowi z tytułu uwzględnienia reklamacji zostanie zwrócona w formie zaliczenia jej na poczet należności Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczenia Usługi lub z innego tytułu. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w sposób opisany wcześniej, odpowiednia kwota zostanie przekazana na rachunek bankowy Abonenta lub przekazem pocztowym na wskazany adres.

## **11. SIŁA WYŻSZA**

11.1 Żadna ze stron nie jest zobowiązana do wykonywania jakichkolwiek obowiązków wynikających z Umowy w przypadku gdy wykonanie takiego obowiązku zostało uniemożliwione przez jakąkolwiek niemożliwą do przewidzenia przyczynę niezależną od danej strony, taką jak: klęski żywiołowe, przerwy w dostawach prądu, strajki, zmiany w ukształtowaniu terenu, zamieszki, działania wojenne oraz inne nadzwyczajne przyczyny.

11.2 W przypadku utrzymywania się przez okres dłuższy niż 60 dni okoliczności noszących cechy siły wyższej i uniemożliwienia z tej przyczyny wykonania całości lub części umowy przez którąkolwiek ze stron, każda ze stron może z zachowaniem 14 dniowego terminu wypowiedzenia rozwiązać Umowę bez konieczności ponoszenia jakichkolwiek opłat z tytułu rozwiązania Umowy.

## **12. ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY**

12.1 Operator ma prawo zawiesić lub ograniczyć świadczenie Usługi dla Abonenta jeżeli:

12.1.1 Abonent zalega z płatnościami należnymi Operatorowi przez okres dłuższy niż 14 dni, po wcześniejszym wysłaniu powiadomienia o planowanym zawieszeniu lub ograniczeniu na co najmniej 7 dni przed wprowadzeniem planowanego zawieszenia lub ograniczenia.

12.1.2 Podejmowania przez Abonenta działań mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci.

12.1.3 Podejmowania przez Abonenta działań mogących uszkodzić sprzęt należący do Operatora.

12.1.4 Podejmowania przez Abonenta prób uzyskania dostępu do zasobów nie należących do niego, bez uzyskania zgody właściciela zasobów.

12.1.5 Podejmowania przez Abonenta działań sprzecznych z postanowieniami Umowy, Regulaminu, Regulaminu promocji lub z przepisami prawnymi.

12.2 Zawieszenie lub ograniczenie Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania należności wobec Operatora naliczonych przed datą zawieszenia lub ograniczenia.

12.3 Zawieszenie lub ograniczenie Usługi z winy Abonenta nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania należności wobec Operatora za okres zawieszenia lub ograniczenia Usługi.

12.4 Operator zniesie zawieszenie lub ograniczenie Usługi kiedy ustanie przyczyna która spowodowała zawieszenie lub ograniczenie Usługi

12.5 Zawieszenie świadczenia Usługi może być dokonane na życzenie Abonenta przy czym Abonent ma obowiązek uiszczenia zgodnej z Cennikiem opłaty za zawieszenie Usługi.

12.6 Za ponowną aktywację Usługi po jej zawieszeniu lub ograniczeniu Operator może pobrać opłatę zgodną z Cennikiem.

12.7 Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana w dowolnym momencie z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana w trybie przewidzianym przez Umowę, Regulamin lub Regulamin Promocji.

12.8 Umowa może zostać rozwiązana przez Abonenta w trybie natychmiastowym jeżeli Operator świadczy Usługę w sposób niezgodny z Umową lub Abonent nie miał możliwości korzystania z Usługi przez okres dłuższy niż 30 dni z winy Operatora.

12.9 Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym jeżeli zawieszenie lub ograniczenie Usługi z winy Abonenta z powodów wymienionych w punktach 12.1.1 – 12.1.5 trwa dłużej niż 30 dni i Abonent nie usunął przyczyny która spowodowała zawieszenie lub ograniczenie Usługi.

12.10 Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym jeżeli Abonent nie przestrzega postanowień Umowy, Regulaminu, Regulaminu Promocji i powiązanych z nimi dokumentów, nie uiszcza w terminie opłat należnych Operatorowi lub narusza przepisy prawa wykorzystując do tego świadczoną Usługę.

12.11 Umowa może zostać rozwiązana przez Operatora z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego w przypadku zaprzestania świadczenia usługi w danej lokalizacji lub braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

12.12 Umowa wygasa:

12.12.1 Jeżeli firma Operator zakończy prowadzenie działalności.

12.12.2 Jeżeli upłynie okres na jaki została zawarta umowa a Abonent złoży w trakcie trwania umowy pisemną dyspozycję o rezygnacji z przekształcenia jej w umowę na czas nieokreślony.

12.12.3 Wskutek śmierci Abonenta

12.12.4 Wskutek zakończenia działalności przez przedsiębiorcę będącego klientem Operatora, chyba że istnieje następca prawny mogący przejąć jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy.

12.13 Jeżeli umowa wygasa wskutek śmierci Abonenta osoby powiązane z Abonentem mają obowiązek zgłosić ten fakt Operatorowi oraz przedstawić akt zgonu.

12.14 Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

12.15 W okresie wypowiedzenia Abonent ma obowiązek regulowania należności wobec Operatora wynikających z Umowy podlegającej wypowiedzeniu.

12.16 W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony na warunkach szczególnych w ramach Promocji przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa lub w przypadku rozwiązania umowy przez Operatora z winy Abonenta, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą dodatkową, o ile została taka ustanowiona w Umowie, Regulaminie Promocji lub innych powiązanych z nimi dokumentach.

### 13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

13.1 W sprawach nieuregulowanych przez niniejszy Regulamin zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

13.2 W przypadku rozbieżności między postanowieniami Regulaminu i Umowy wiążące będą postanowienia Umowy.

13.3 W przypadku rozbieżności między postanowieniami Regulaminu i Regulaminu Promocji wiążące będą postanowienia Regulaminu Promocji.

13.4 Operator ma obowiązek powiadomić Abonenta o każdej zmianie Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wejściem zmian w życie poprzez przesłanie nowego Regulaminu w odrębnej korespondencji.

13.5 W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowego Regulaminu.

13.6 Wszelkie spory między Operatorem a Abonentem będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Operatora.

**Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.02.2009**