

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONICZNYCH TELEVOICE

Załącznik do umowy nr

§1 Zakres

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telefonicznych (zwany dalej „Regulaminem”) określa ogólne warunki świadczenia przez Operatora Usługi Telefonicznej lub Abonamentu Telefonicznego (zwanym dalej „Usługami”) w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą.

§2 Definicje

2.1. Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

Abonament Telefoniczny - uprawnienie do korzystania z Usług Telefonicznych oferowanych przez Operatora. Opłata za Abonament Telefonicznych jest naliczana przez Operatora z góry;

Abonent - Podmiot, który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie Usług z Operatorem;

Cennik - wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania;

Data Aktywacji Usługi (DAU) - termin wskazany w Umowie, w którym Operator rozpocznie świadczenie Usługi;

Dzień Roboczy - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;

Numer umowy z hasłem PIN - indywidualny numer, który może być nadany Abonentowi przez Operatora niezwłocznie po zawarciu Umowy, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz jego logowanie w Panelu Użytkownika;

Konsument - osoba fizyczna korzystająca z Usługi dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;

Kwalifikowana Awaria - oznacza stan Sieci Operatora lub Usługi, który uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem awarii, która spełnia, chociaż jeden wymieniony poniżej warunek: (i) jest wynikiem okresu zawieszenia Usługi uzgodnionego między Stronami lub dozwolonego w ramach Umowy; lub (ii) jest wynikiem naruszenia Umowy przez Abonenta; lub (iii) jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub (iv) wystąpiła poza Siecią Operatora; lub (v) wystąpiła w urządzeniach Abonenta; lub (vi) jest spowodowana przez Abonenta; lub (vii) przyczyną nie świadczenia Usługi było dokonanie zmian w konfiguracji urządzeń przez Abonenta; (viii) występuje brak zasilania w energię elektryczną w urządzeniach Abonenta; lub (ix) parametry zasilania w energię elektryczną w urządzeniach Abonenta są nieprawidłowe;

Lokal - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi;

Łącze – łącze Internetowe, na którym Operator może świadczyć daną Usługę. Łącze służy do podłączenia urządzeń Abonenta do publicznej sieci Internetowej.

Minimalny Okres Świadczenia Usługi - gwarantowany okres trwania Umowy, rozpoczynający się w Dacie Aktywacji Usługi, w ciągu którego, żadna ze Stron nie może rozwiązać Umowy bez ponoszenia sankcji określonych w Regulaminie lub Umowie, z wyłączeniem przypadków określonych w Regulaminie lub Umowie, w których Stronom przysługuje prawo przerwania Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi;

Okres Rozliczeniowy - okres, w którym dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego;

Operator – Televoice Polska Sp. z o. o. z siedzibą przy ul. Wałbrzyskiej 11 lok. 73, 02-739 Warszawa

Opłata abonamentowa - cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do Sieci Operatora i możliwości korzystania z Usług świadczonych przez Operatora, której wysokość określa się w Cenniku;

Podmiot - Konsument albo Przedsiębiorca;

Przedsiębiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;

Punkt Udostępniania Usługi (PUU) - punkt techniczny, stanowiący zakończenie sieci, w którym następuje połączenie Sieci Operatora z infrastrukturą Abonenta. PUU jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi. Usługę uważa się za dostarczoną w chwili, gdy jest ona dostępna w PUU;

Regulamin Oferty Okresowej - regulamin świadczenia danej Usługi na zasadach szczególnych;

RoboczoGodzina - każda rozpoczęta godzina pracy pracownika Operatora lub innej osoby wskazanej przez Operatora, w szczególności jego podwykonawcy;

Sieć Operatora - wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną niezbędną do świadczenia Usługi;

Siła Wyższa - zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu Strona nie mogła zapobiec przy dołożeniu należytej staranności;

Sprzęt - sprzęt dostarczany w razie konieczności Abonentowi przez Operatora, niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzany przez Operatora na warunkach określonych w Umowie i wobec którego w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Abonent nie nabywa żadnych praw rzeczowych;

Umowa - umowa o świadczenie Usługi;

Usługa Telefoniczna – oznacza usługę telekomunikacyjną świadczoną przez Operatora, polegającą na transmisji głosu w czasie nierzeczywistym po jego przetworzeniu na pakiety danych, w celu realizacji połączeń głosowych w ramach sieci Internet, a także z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych - w tym połączeń krajowych i zagranicznych przy pomocy Urządzenia Końcowego podłączonego do sieci Internet, a także na odbiorze połączeń telefonicznych przy pomocy podłączonego do sieci Urządzenia Końcowego,

Usługi - Usługa Telefoniczna lub Usługa Abonamentu Telefonicznego;

Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, z późniejszymi zmianami) lub inna regulacja mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpiła ustawę z dnia 16 lipca 2004 r.;

Urządzenie Końcowe – oznacza komputer wyposażonego w głośnik i mikrofon z oprogramowaniem umożliwiającym korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych VoIP lub inne urządzenie telekomunikacyjne (np. telefon internetowy), przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci Internet, umożliwiające korzystanie z Usług Telekomunikacyjnych VoIP, w szczególności adapterów VoIP lub telefonów VoIP obsługujących protokół SIP.

Użytkownik - Podmiot korzystający z Usług świadczonych przez Operatora lub żądający ich świadczenia;

2.2. Pojęcia niezdefiniowane w §2, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

§3 **Ogólne warunki świadczenia Usług**

3.1. Operator świadczy Usługi na zasadach wskazanych w Umowie, Regulaminie lub Cenniku. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.

3.2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku lub Regulaminie Oferty Okresowej.

- 3.3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług Operatora zgodnie z ich przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa.
- 3.4. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usług stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania ich jakości.
- 3.5. Operator świadczy Usługi na wyłączny użytek Abonenta. Abonent nie może udostępniać osobom trzecim poza Lokalem Usług świadczonych na podstawie Umowy, bez uprzedniej zgody Operatora.
- 3.6. Zakres Usługi Abonamentu Telefonicznego będzie każdorazowo określany w Umowie.
- 3.7. Abonent Usługi Abonament Telefoniczny wyraża zgodę na sprawdzanie stanu technicznego Łącza, Sprzętu oraz innych urządzeń wykorzystywanych do świadczenia lub korzystania z Usługi, zainstalowanych w Lokalu lub nieruchomości Abonenta, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usługi hurtowego dostępu do sieci lub należytego świadczenia Usługi przez Operatora lub rozpatrzenia reklamacji. Czynności opisane w zdaniu pierwszym mogą być wykonywane przez Operatora lub jego podwykonawców.
- 3.8. Katalog Usług, które świadczy Operator określa aktualna oferta Operatora.

§4

Umowa o świadczenie Usługi

- 4.1. Świadczenie Abonentowi Usługi przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Umowa jest zawierana po dostarczeniu przez zamawiającego wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.
- 4.2. Świadczenie Usługi na podstawie Umowy, z zastrzeżeniem wyjątków w niej określonych, trwa:
 - 4.2.1. przez Minimalny Okres Świadczenia Usługi, a po jego upływie, przez czas nieokreślony, chyba że Operator lub Abonent złoży drugiej Stronie nie później, niż na 30 (*trzydzieści*) dni przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy. Wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi; albo
 - 4.2.2. przez czas nieokreślony.
- 4.3. W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
- 4.4. Przed zawarciem Umowy Abonent zobowiązany jest przekazać Operatorowi dokumenty w formie oraz treści zgodnej z wykazem dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy obowiązującym u Operatora w chwili jej zawierania, w szczególności odpowiednio: (i) w przypadku Przedsiębiorców: aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej, zaświadczenia o nadaniu numeru REGON, zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP, (ii) w przypadku Konsumentów: dowodu osobistego oraz jednego z następujących dokumentów: paszportu, prawa jazdy lub innego dokumentu stwierdzającego tożsamość (w przypadku obywatela państwa obcego paszportu wraz z kartą stałego pobytu), aktualnego dokładnego adresu miejsca stałego pobytu oraz adresu do korespondencji, jeśli jest inny niż adres miejsca stałego pobytu.
- 4.5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 4.5.1. dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora;
 - 4.5.2. pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora zgodnie z przepisami prawa.

- 4.6. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem:
- 4.6.1. co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych Operatorowi przez biuro informacji gospodarczej, na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych;
 - 4.6.2. który odmówi przedstawienia danych lub dokumentów, o których mowa w pkt. 4.4. lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
 - 4.6.3. jeżeli brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi lub wystąpiły okoliczności o charakterze Siły Wyższej uniemożliwiające świadczenie Usługi.
- 4.7. Operator rozpoczyna świadczenie Usługi w Dacie Aktywacji Usługi.
- 4.8. Umowa na Usługę Telefoniczną może być zawarta tylko z Podmiotem, który jest uprawniony do dysponowania numerem telefonicznym w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz udokumentuje ten fakt dostarczając Operatorowi umowę o świadczenie usług telefonicznych pomiędzy tym Podmiotem i operatorem lokalnym, dotyczącą danego numeru telefonicznego lub dwa ostatnie rachunki telefoniczne wystawione przez operatora lokalnego na dany numer telefoniczny, z potwierdzeniem ich zapłaty.
- 4.9. Umowa na Usługę Abonamentu Telefonicznego może być zawarta w związku z rezygnacją przez abonenta z korzystania z usług telefonicznych świadczonych przez innego operatora z jednoczesnym rozpoczęciem korzystania z Usługi Abonamentu Telefonicznego świadczonej przez Operatora lub w związku z rezygnacją przez abonenta z korzystania z usług telefonicznych świadczonych przez innego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, z jednoczesnym rozpoczęciem korzystania z Usługi Abonamentu Telefonicznego świadczonej przez Operatora.
- 4.10. W przypadku Usługi Telefonicznej, Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności. Operator może zażądać, iż przeniesienie praw i obowiązków odbędzie się na podstawie porozumienia zawartego między Operatorem, Abonentem oraz osobą trzecią. W przypadku Usługi Abonamentu Telefonicznego, przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią jest uzależnione od uprzedniej zgody Operatora (stosuje się odpowiednio postanowienia zdania pierwszego i drugiego niniejszego punktu) lub aktualnie obowiązujących zasad współpracy w zakresie usługi świadczonej przez innego operatora.
- 4.11. Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, wszelkie zmiany Umowy wymagają sporządzenia pisemnego aneksu do Umowy, pod rygorem nieważności.
- 4.12. Jeżeli istnieje taka możliwość, Abonent wskaże adres elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą którego Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących realizacji Umowy, w szczególności płatności i rozliczeń za Usługi.

§5 **Opłaty**

- 5.1. Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora, na zasadach określonych w Regulaminie.
- 5.2. Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że na fakturze VAT podano inny dłuższy termin płatności.
- 5.3. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. W szczególnych przypadkach, Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe, niż miesięczne.
- 5.4. Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
- 5.5. Opłaty wyszczególnione na fakturach są wymagalne:

- a) z góry – w przypadku Opłat abonamentowych;
- b) dołu – w przypadku pozostałych opłat (w szczególności jednorazowych lub za połączenia telefoniczne).
- 5.6. Operator może zażądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub złożenia innej akceptowanej przez Operatora formy zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Operatora wobec Abonenta, w związku z realizacją Umowy.
- 5.7. Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu realizacji Umowy z kwoty kaucji lub innego zabezpieczenia, o którym mowa w pkt 5.6.
- 5.8. Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji lub inny przedmiot zabezpieczenia z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy, z zastrzeżeniem pkt 5.7.
- 5.9. Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Abonenta będzie kierowana przez Operatora na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w pkt 4.12, z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku braku możliwości komunikacji w ww. sposób, korespondencja będzie prowadzona z wykorzystaniem innych środków porozumiewania się.
- 5.10. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć w szczególności terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora, w wysokości określonej w fakturze VAT.
- 5.11. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.
- 5.12. Za termin dokonania płatności faktury VAT uważa się datę uznania rachunku bankowego Operatora.
- 5.13. Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.
- 5.14. W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta (należności główne wynikające z faktur), a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.
- 5.15. Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie, chyba że co innego wynika z Umowy lub Regulaminu Oferty Specjalnej. Jeżeli zmiana cen świadczonych Usług będzie polegała na podwyższeniu cen Usług lub na dodaniu nowych cen, które Abonent będzie musiał płacić korzystając z dotychczasowej Usługi, Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie o zakresie tych zmian i terminie ich wprowadzenia, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji podwyższonych cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem pkt 7.19. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy najpóźniej na 5 Dni Roboczych przed datą ich wejścia w życie. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy, wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia, poprzedzającego dzień wejścia w życie nowego Cennika.
- 5.16. Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas Opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej za każdy rozpoczęty dzień świadczenia Usługi.
- 5.17. Zmiany wysokości opłat wynikające ze zmiany Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu do zawartej Umowy. Operator wykaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze VAT, po zmianie Cennika. W przypadku zmian opłat polegających na wprowadzeniu nowych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiszczać korzystając z dotychczasowej Usługi lub skutkujących podwyższeniem dotychczasowych opłat stosuje się pkt. 5.15 Regulaminu.

§6 Postępowanie reklamacyjne

- 6.1. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 6.2. 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. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie u Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 6.3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, Kod Abonenta nadany przez Operatora lub adres miejsca PUU;
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonej w Umowie DAU;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - h) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 6.4. Dane adresowe, na które Abonent może kierować reklamacje, będą każdorazowo określone w Umowie.
- 6.5. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Operatora.
- 6.6. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.
- 6.7. Odpowiedź Operatora na reklamację zawiera:
 - 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 przed sądem powszechnym;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 6.8. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.

- 6.9. Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Abonenta złożenie reklamacji.
- 6.10. Jeżeli przedmiotem uznanej reklamacji było nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi, należność ta zostanie zwrócona w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy. Jeżeli reklamującym jest Konsument, należność zostanie zwrócona zgodnie z jego dyspozycją: w formie zaliczenia jej na poczet należności z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług, albo odpowiednia kwota zostanie zwrócona przelewem na wskazane konto albo wskazany adres (przekaz pocztowy).
- 6.11. W sytuacji, kiedy Operator posiada wobec Abonenta jakiegokolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, Operator może potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Abonenta wobec Operatora, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.

§7

Zawieszenie, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy Abonenckiej

- 7.1. Zawieszenie świadczenia Usługi przez Operatora może nastąpić wskutek wystąpienia jednej z poniższych okoliczności:
- 7.1.1. przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 30 dni, po uprzednim powiadomieniu wysłanym Abonentowi z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem w stosunku do planowanego terminu ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi;
 - 7.1.2. podjęcia przez Użytkownika działań, które mogą uszkodzić Sieć Operatora lub zakłócić właściwe funkcjonowanie systemu Operatora służącego udostępnianiu lub monitorowaniu Usługi oraz infrastruktury Operatora, w szczególności wskutek użytkowania urządzeń innych niż Sprzęt, które nie spełniają wymaganych norm;
 - 7.1.3. nie przestrzegania Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczoną Usługą;
 - 7.1.4. z innych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.
- 7.2. Jeżeli zawieszenie Usług nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to Abonenta z obowiązku zapłaty opłat zgodnych z Cennikiem za okres zawieszenia lub ograniczenia.
- 7.3. Zawieszenie Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usługi.
- 7.4. Abonent może złożyć w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, wniosek o czasowe zawieszenie Usługi. Okres zawieszenia może trwać do 12 miesięcy. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie wcześniej, niż po upływie co najmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego jej świadczenia. W okresie zawieszenia Usługi na wniosek, Abonent będzie zobowiązany wносить opłatę abonamentową w wysokości i na zasadach określonych w Cenniku. Zawieszenie świadczenia Usługi będzie skuteczne od pierwszego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek w tym przedmiocie pod warunkiem, że wniosek ten został złożony najpóźniej na 5 Dni Robocze przed końcem danego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku przekroczenia powyższego terminu, Operator może odmówić zawieszenia Usługi w żądanym okresie albo uznać wniosek za złożony w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.
- 7.5. Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po wpłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.
- 7.6. Za ponowną aktywację Usług oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobrać odrębną opłatę ustaloną w Cenniku.
- 7.7. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każda ze Stron ma prawo do jej rozwiązania, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego:

- 7.8. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w trybie natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonent nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres co najmniej 30 dni.
- 7.9. Abonent będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.), może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od zawarcia Umowy składając osobiście lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie. W takim wypadku Umowa jest uważana za niezawartą. Konsument zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu wszystkiego co otrzymał od Operatora w związku z Umową, w szczególności do zwrotu Sprzętu, w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
- 7.10. Niezależnie od postanowień pkt 7.1, Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadkach określonych w pkt. 7.1, po uprzednim bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez Operatora w wezwaniu do zaprzestania naruszeń, nie krótszym niż 5 Dni Roboczych.
- 7.11. Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
 - 7.11.1. z przyczyn określonych w pkt. 7.1 zawieszono świadczenie Usług, a okres zawieszenia trwa co najmniej 14 dni i Abonent nie usunął w okresie zawieszenia naruszeń będących przyczyną zawieszenia, wskazanych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora;
 - 7.11.2. Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z prawem lub ich przeznaczeniem;
- 7.12. Umowa wygasa wskutek:
 - 7.12.1. zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności, gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - 7.12.2. upływu okresu, na który została zawarta;
 - 7.12.3. ustania bytu prawnego Abonenta będącego Przedsiębiorcą, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejściem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmuje Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału, przekształcenia lub połączenia zgodnie z przepisami prawa;
 - 7.12.4. śmierci Abonenta, będącego Konsumentem;
- 7.13. W razie śmierci Abonenta będącego Konsumentem, jego małżonek, wstępni, zstępni, rodzeństwo lub osoby wspólnie z nim zamieszkałe w Lokalu mogą w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie z którymkolwiek z nich Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która wystąpi z takim wnioskiem wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym fakt zgonu oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W takiej sytuacji opłata instalacyjna nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie..
- 7.14. Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
- 7.15. Z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Abonent obowiązany jest:
 - 7.15.1. zaprzestać korzystania z Usług lub Sprzętu oraz
 - 7.15.2. umożliwić Operatorowi dostęp do Lokalu, w celu usunięcia Sprzętu.

- 7.16. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 7.17. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
- 7.18. Jeżeli zawarcie Umowy na czas oznaczony nie nastąpiło w ramach Regulaminu Oferty Specjalnej lub w związku z przyznaną ulgą, w przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, Operator ma prawo żądać zapłaty kary umownej w wysokości miesięcznej Opłaty abonamentowej pomnożonej przez liczbę miesięcy pozostałych do końca Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi. Za każdy rozpoczęty dzień w niepełnym Okresie Rozliczeniowym pozostały do końca Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, kwota kary umownej zostanie naliczona w wysokości równoważności 1/30 Opłaty abonamentowej.
- 7.19. W przypadku zawarcia Umowy w związku z ulgą przyznaną Abonentowi, roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi ustalonego w Umowie lub w Regulaminie Oferty Specjalnej, nie może przekroczyć określonej w Umowie równoważności ulgi przyznanej Abonentowi.

§8 **Sprzęt**

- 8.1. Jeśli w związku ze świadczeniem Usługi konieczna będzie instalacja u Abonenta Sprzętu, Sprzęt ten będzie instalowany przez Operatora lub inne osoby wskazane przez Operatora, w szczególności jego podwykonawców. Sprzęt będzie przechowywany w Lokalu i będzie używany przez Abonenta zgodnie z instrukcjami przekazanymi przez Operatora lub inne osoby wskazane przez Operatora, w szczególności jego podwykonawców.
- 8.2. Abonent zobowiązany jest do należytej dbałości o Sprzęt, w szczególności Abonent nie może dokonywać przeróbek lub modyfikacji Sprzętu oraz podłączać do Sprzętu urządzeń nieprzystosowanych do współpracy ze Sprzętem, urządzeń niespełniających odpowiednich norm technicznych oraz urządzeń nieposiadających ważnego świadectwa homologacji. Operator może obciążyć Abonenta kosztami, według własnego wyboru, naprawy lub zakupu Sprzętu, uszkodzonego wskutek przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności eksploatacji przez Abonenta urządzenia niespełniającego wyżej wskazanych wymogów.
- 8.3. Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw Sprzętu, w szczególności przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 8.3.1. samowolnej ingerencji dokonanej w Sprzęt przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie lub
 - 8.3.2. uszkodzeń mechanicznych Sprzętu, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji Sprzętu lub
 - 8.3.3. nie powiadomienia Operatora o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Sprzętu.
- 8.4. Abonent umożliwi upoważnionym przedstawicielom Operatora przeprowadzenie testów i obsługi lub kontroli Sprzętu, w uzgodnionych z Abonentem terminach, nie rzadziej jednak, niż raz na kwartał.
- 8.5. Abonent zobowiązuje się do nieusuwania oraz do niedokonywania zmiany jakichkolwiek znaków identyfikacyjnych umieszczonych na Sprzęcie.
- 8.6. Zobowiązania Abonenta związane ze Sprzętem oraz odpowiedzialność Abonenta za Sprzęt pozostają w mocy do czasu, gdy Operator nie usunie Sprzętu z Lokalu.
- 8.7. Operator usunie Sprzęt z Lokalu w terminie do 30 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Jeżeli Abonent odmówi wydania Sprzętu, nie zapewni Operatorowi dostępu do Lokalu w celu deinstalacji Sprzętu lub odda Sprzęt z uszkodzeniami o charakterze uniemożliwiającym jego prawidłową eksploatację, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą dodatkową wskazaną w Cenniku.

§9

Numeracja w usłudze Abonament Telefoniczny

- 9.1. Abonent zachowuje numer abonencki lub numery abonenckie, z których korzystał przed podpisaniem Umowy.
- 9.2. Operator może dokonać zmiany przydzielonego zakresu numeracji w przypadku, w którym jest to konieczne ze względów technicznych lub operacyjnych. Operator jest zobowiązany zawiadomić pisemnie Abonentów o planowanej zmianie ich indywidualnych numerów oraz o ich nowych numerach, co najmniej na 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany.
- 9.3. Abonent może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o zmianę przydzielonego numeru, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe. Realizacja wniosku Abonenta trwa do 30 dni.

§10

Kod Abonenta z hasłem PIN

- 10.1. Kod Abonenta z hasłem PIN umożliwia identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację w elektronicznym systemie obsługi Operatora.
- 10.2. W miarę istniejących środków technicznych każdemu Abonentowi nadawany jest unikalny Kod Abonenta z hasłem PIN.
- 10.3. Strony Umowy ustalają, że wszelkie czynności dokonywane z użyciem Kodu Abonenta z hasłem PIN traktowane będą przez Strony jako dokonane przez Abonenta.
- 10.4. Abonent zobowiązuje się:
 - 10.4.1. nie ujawniać osobom trzecim Kodu Abonenta wraz z hasłem PIN,
 - 10.4.2. chronić ze szczególną starannością Kod Abonenta z hasłem PIN przed dostępem osób trzecich.
- 10.5. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie czynności dokonywane z użyciem Kodu Abonenta z hasłem PIN.

§11

Tajemnica telekomunikacyjna

- 11.1. Operator zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną dalej „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje:
 - 11.1.1. dane dotyczące Użytkownika;
 - 11.1.2. treść indywidualnych komunikatów;
 - 11.1.3. dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Użytkownika Usługi;
 - 11.1.4. dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
 - 11.1.5. dane o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.
- 11.2. Operator jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Użytkownika będącego osobą fizyczną:
 - 11.2.1. nazwisk i imion,

- 11.2.2. imion rodziców,
 - 11.2.3. miejsca i daty urodzenia,
 - 11.2.4. adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - 11.2.5. numeru ewidencyjnego PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 11.2.6. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 11.2.7. danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy.
- 11.3. Operator może, za zgodą Użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Użytkownika w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności:
- 11.3.1. numer identyfikacji podatkowej NIP,
 - 11.3.2. numer konta bankowego lub karty płatniczej,
 - 11.3.3. adres korespondencyjny Użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Użytkownika,
 - 11.3.4. adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
- 11.4. Przetwarzanie danych Użytkowników, niebędących osobami fizycznymi, może w szczególności dotyczyć:
- 11.4.1. nazwy,
 - 11.4.2. siedziby i adresu,
 - 11.4.3. dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
 - 11.4.4. numeru identyfikacji podatkowej NIP,
 - 11.4.5. numeru REGON,
 - 11.4.6. rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej,
 - 11.4.7. numeru konta bankowego,
 - 11.4.8. adresu Użytkownika do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres miejsca jego siedziby, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych.
- 11.5. Operator może przetwarzać dane Użytkowników w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.
- 11.6. Osoby działające w imieniu Operatora mogą włączyć się do trwającego połączenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem Usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
- 11.7. Operator zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.

- 11.8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.

§12

Ochrona danych osobowych

- 12.1. Televoice Polska Sp. z o.o. jest administratorem danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/we (RODO).
- 12.2. Dane osobowe są przetwarzane przez Televoice w celu: zawarcia i wykonania umowy; wykrywania nadużyć i zapobiegania im; tworzenia zestawień, analiz i statystyk; ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń; przetwarzania danych transmisyjnych; marketingu bezpośredniego.
- 12.3. Dane osobowe mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również - w razie potrzeby - instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelności i ich pełnomocnikom.
- 12.4. Televoice Polska Sp. z o.o. zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tzn. umożliwia dostęp do własnych danych osobowych (informację o danych, kopię danych); sprostowanie danych; usunięcie danych (przetwarzanych bezpodstawnie); ograniczenie przetwarzania (wstrzymanie operacji na danych lub nieusuwanie danych - stosownie do złożonego wniosku); przeniesienie danych do innego administratora danych.
- 12.5. Televoice Polska Sp. z o.o. zapewnia realizację prawa sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego, na podstawie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego.
- 12.6. Televoice Polska Sp. z o.o. zapewnia realizację prawa wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego.
- 12.7. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres: rodo@televoice.pl lub pocztą: Inspektor Ochrony Danych Televoice Polska Sp. z o.o., ul. Wałbrzyska 11 lok. 69, 02-739 Warszawa

§13

Odpowiedzialność

- 13.1. Operator odpowiada wyłącznie za Kwalifikowane Awarie. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w stosunku do Abonenta nie będącego Konsumentem ograniczona jest do świadczeń na rzecz Abonenta określonych w Umowie lub Regulaminie. Z wyłączeniem sytuacji, gdy szkoda została spowodowana przez Operatora umyślnie, dochodzenie przez Abonenta nie będącego Konsumentem odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych lub innych świadczeń wyraźnie wskazanych w Umowie lub Regulaminie jest wyłączona.
- 13.2. Operator nie ponosi odpowiedzialności względem Abonenta nie będącego Konsumentem za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności, bądź utratę spodziewanych oszczędności.
- 13.3. Kary umowne oraz inne świadczenia wskazane w Umowie lub Regulaminie stanowią wyłączne odszkodowanie należne Abonentowi nie będącemu Konsumentem z tytułu odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
- 13.4. Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, który korzysta z Usługi, tak jak za działania lub zaniechania własne.
- 13.5. Z tytułu niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług z winy Operatora, za każdy dzień przekroczenia tego terminu Abonentowi przysługuje roszczenie o zapłatę kary umownej w

wysokości 1/30 jednorazowej opłaty instalacyjnej wskazanej we właściwym Cenniku, jednak nie więcej, niż opłata instalacyjna.

- 13.6. Zarówno w przypadku Usługi Telefonicznej jak i Usługi Abonamentu Telefonicznego, Operator nie ponosi odpowiedzialności za następstwa niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych przez innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
- 13.7. Abonent odpowiada:
- 13.7.1. za wszystkie skutki korzystania z Usługi, niezależnie od tego, kto zleca Usługę lub z niej korzysta;
 - 13.7.2. za prawidłowe działanie urządzeń końcowych będących własnością Abonenta, w tym ich prawidłową konfigurację;
 - 13.7.3. za szkody spowodowane działaniem Abonenta, polegające na uszkodzeniu lub zniszczeniu łączy telefonicznych lub innych urządzeń nie będących własnością Abonenta, służących do świadczenia Usługi na rzecz danego Abonenta, posadowionych w Lokalu/nieruchomości/powierzchni zarządzanych przez Abonenta.
 - 13.7.4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo Abonentowi na jego żądanie wypłacana jest kara umowna w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot netto na fakturach VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w odniesieniu do Łącza, na którym wystąpiła Kwalifikowana Awaria. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw wynikających z Kwalifikowanych Awarii był krótszy, niż 36 godzin. Łączna wysokość kary umownej w danym Okresie Rozliczeniowym należnej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na danym Łączu nie może być wyższa, niż trzydzieści procent średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot netto na fakturach VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w odniesieniu do Łącza.
 - 13.7.5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści oraz dane przesyłane, gromadzone lub udostępniane przez Abonenta z wykorzystaniem Usługi. Operator nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta i za ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent.
- 13.8. Żadna ze Stron nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu działania Siły Wyższej.

§14

Postanowienia końcowe

- 14.1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy oraz aktów wykonawczych do Ustawy.
- 14.2. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu (adresu do korespondencji), numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, numerów telefonów służb Abonenta odpowiedzialnych za realizację Umowy, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w pkt 4.12.
- 14.3. Zmiana odpowiednio firmy Abonenta, formy prawnej, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, dowodu osobistego, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o których mowa w pkt 13.2, stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania aneksu do Umowy.
- 14.4. W przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązania, o którym mowa w pkt 13.2, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta z wykorzystaniem dotychczasowych danych, uważa się za skutecznie doręczoną.

- 14.5. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, wiążące będą postanowienia Umowy. W razie rozbieżności między postanowieniami Regulaminu oraz Regulaminu Oferty Specjalnej, wiążące będą postanowienia Regulaminu Oferty Specjalnej.
- 14.6. Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu lub Umowy na inne języki, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu lub Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
- 14.7. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.televoice.pl oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
- 14.8. Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, poprzez zamieszczenie, według własnego uznania, na fakturach VAT, w odrębnej korespondencji lub w przesyłce elektronicznej opatrzonej podpisem elektronicznym, odpowiedniego komunikatu wraz z wyjaśnieniem sposobu zapoznania się z treścią zmienionego Regulaminu oraz poprzez zamieszczenie na stronie www.televoice.pl odpowiedniego komunikatu i nowego Regulaminu.
- 14.9. W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu, Abonent może w okresie przed wejściem w życie nowego Regulaminu, wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowego Regulaminu. W przypadku wypowiedzenia Umowy w tym trybie, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- 14.10. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora.
- 14.11. Spory pomiędzy Operatorem a Abonentem będącym Konsumentem, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 14.12. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 r.