

# Regulamin świadczenia usług telefonicznych przez BetaSoft Sp. z o.o. z dnia 02.03.2009



## 1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług przez BetaSoft Sp. z o.o., zwanego dalej Operatorem, polegających na zapewnieniu połączeń telefonicznych oraz związanych z nimi świadczeń dodatkowych, zwanych dalej „Telefonią VoIP”.

1.2. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

**Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która jest Stroną zawartą na piśmie z Operatorem Umowy o świadczenie usług Telefonii VoIP.

**Operator** - BetaSoft Sp. z o.o. z siedzibą w Bytomiu 41-902 przy pl. Kościuszki 9, biurem handlowym w Zabrze 41-800 przy pl. Warszawskim 10 wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000244895 w Katowicach, NIP 6271342796, wykonujący działalność telekomunikacyjną na podstawie zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 5310 z up. Prezesa Urzędu Telekomunikacji Elektronicznej z dnia 11 października 2007r.

**Cennik** - szczegółowy wykaz Usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasad ich naliczania, stanowiący integralną część Umowy, publikowany na stronie [www.bestfon.eu](http://www.bestfon.eu).

**Terminal VoIP** - urządzenie końcowe po stronie Abonenta zapewniające przyłączenie do sieci BESTFON, w szczególności soft-phone, telefon IP lub bramka VoIP obsługujące protokół SIP v.2

**Konfiguracja** - ustawienie stosownych parametrów Terminala VoIP umożliwiających wykonywanie i odbieranie połączeń telefonicznych.

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

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

**Opłata abonamentowa** - opłata za możliwość korzystania ze świadczonych przez Operatora usług Telefonii VoIP, obowiązująca według Cennika, Umowy lub regulaminu promocji, ponoszona przez Abonenta w Okresach rozliczeniowych w trakcie obowiązywania Umowy.

**Protokół Odbioru Technicznego** - dokument, stanowiący potwierdzenie poprawnej konfiguracji Terminala VoIP

**Rachunek** - dokument księgowy, będący podstawą dokonywanych przez Abonenta płatności za usługi Telefonii VoIP, w szczególności polecenie zapłaty lub faktura VAT.

**Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie której Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania wszystkich warunków zawartych w tymże Regulaminie.

**Doładowanie Konta** - czynność wykonana przez Abonenta polegająca na zakupie i opłaceniu karty o nominalach podanych w Cenniku.

**Numer Telefonu** - numer telefonu udostępniony przez Dostawcę Usługi, zgodny z Zasadami Numeracji Krajowej obowiązującymi w Polsce

**Okres Ważności** - czas, w którym Abonent może w pełni korzystać z Usług. Okres Ważności podany jest w Cenniku. W przypadku kolejnych doładowań Okres Ważności przedłużany jest licząc od dnia upływu ostatniego Okresu Ważności.

**Okres Karencji** - czas od momentu upływu Okresu Ważności, w którym Abonent zachowuje Numer Telefonu, może odbierać połączenia przychodzące oraz dokonać Doładowania Konta. Okres Karencji podany jest w Cenniku.

**Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia Usług dla Abonenta, stanowiący integralną część Umowy.

**Sieć BESTFON** - infrastruktura, która pozwala na realizację Usług, w szczególności ogół środków trwałych i wartości niematerialnych i prawnych znajdujących się w ośrodku przetwarzania danych, zespolonych i współpracujących ze sobą, a niezbędnych do funkcjonowania Usług.

**Usługi** - usługi wymienione w Cenniku i świadczone przez Operatora zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, w szczególności usługa polegająca na realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez Abonenta przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet (VoIP).

**Wartość Konta** - określony w polskich złotych limit do wykorzystania przez Abonenta na korzystanie z Usług.

**Zamówienie** - oświadczenie Abonenta złożone za pośrednictwem podmiotów oferujących Usługi, zawierające dane Abonenta oraz specyfikację zamawianej przez niego usługi.

**Kanały komunikacji** - dostępne formy komunikacji między operatorem a abonentem: telefon 32 376 75 75, fax 32 376 95 95, email [serwis@bestfon.eu](mailto:serwis@bestfon.eu), listownie lub pisemnie na adres Operatora.

## 2. Zakres świadczonych usług.

- 2.1. W zakresie wynikającym z zawartej Umowy operator świadczy usługi realizacji połączeń telekomunikacyjnych przez użytkownika przy użyciu Terminala VoIP podłączonego do sieci Internet.
- 2.2. Operator może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

## 3. Warunki świadczenia usług telefonicznych

- 3.1. Operator świadczy usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
- 3.2. W przypadku występującego przed zawarciem Umowy braku możliwości technicznych świadczenia usługi, Operator ma prawo odmowy udostępnienia usługi lub uzgodnienia z Abonentem sposobu wykonania zleconych usług, w szczególności określa możliwy termin i koszt ich wykonania.
- 3.3. Operator zobowiązuje się do dokonania konfiguracji Terminala VoIP Abonenta w terminie 7 dni od daty podpisania Umowy, chyba że strony uzgodnią, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, inny termin Instalacji.
- 3.4. Abonent powinien korzystać z usług świadczonych przez Operatora i Terminala VoIP w sposób nie powodujący zakłóceń w działaniu sieci a w szczególności nie powinien dołączać do sieci urządzeń nie spełniających wymogów wynikających z obowiązującego prawa lub dołączać urządzeń do sieci w punktach nie będących jej zakończeniami.
- 3.5. Operator nadaje Abonentowi numer abonencki (numery abonenckie) określone zgodnie z Umową.
- 3.6. Numer abonencki może być zmieniony na życzenie klienta, gdy jest to technicznie możliwe i na warunkach określonych bieżącym regulaminem zmiany numeru.
- 3.7. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego po uprzednim zawiadomieniu Abonentów o planowanej zmianie numerów oraz o ich nowych numerach co najmniej na jeden (1) 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 (7) dni przed wejściem w życie zmiany numeru abonenckiego.
- 3.8. Abonent ma prawo do zmiany zakresu usług w ramach usług telefonicznych objętych Umową, w szczególności planu taryfowego, na warunkach określonych w Cenniku i w terminie wskazanym przez Operatora.
- 3.9. Zmiana zakresu usług dokonywana jest na wniosek Abonenta przekazany Operatorowi jednym z dostępnych i umożliwiających tą procedurę kanałów komunikacji.
- 3.10. Składany przez Abonenta wniosek powinien zawierać dane Abonenta objęte Umową, numer Umowy, zakres zmiany oraz termin, od którego zmiana ma obowiązywać. O ile jest to możliwe, Abonent może wykorzystać wzorzec wniosku przygotowany przez Operatora.
- 3.11. W szczególnych przypadkach istotna zmiana zakresu usług objętych Umową może skutkować koniecznością zawarcia aneksu do Umowy.
- 3.17. Obsługa serwisowa.
  - 3.17.1. Operator udostępni Abonentowi centrum serwisowe dostępne od poniedziałku do piątku w następujących godzinach poprzez:
    - telefon nr: 48 32 376 75 75, czynny od godz. 8.00 do godz. 20.00,
    - e-mail: [serwis@bestfon.eu](mailto:serwis@bestfon.eu), czynny całą dobę (24h).
  - 3.17.2. Operator zapewnia usunięcie zgłoszonych przez Abonenta usterek w ciągu 48 godzin, począwszy od pierwszego dnia roboczego następującego po dokonaniu zgłoszenia.

#### 4. Warunki zawarcia Umowy

##### 4.1. Informacje wstępne

- 4.1.1. Umowa zostaje zawarta zgodnie z Regulaminem oraz według wzoru określonego przez Operatora z Abonentem, który złożył Zamówienie i wykona Doładowanie Konta lub uiszczy Opłatę abonamentową zgodnie z ustaleniami umowy.
- 4.1.2. Zamówienie Usługi skutkuje przydzieleniem loginu i hasła dostępowego do aplikacji BESTFON w celu konfiguracji Usług.
- 4.1.3. Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług Telefonii VoIP zgodnie z Regulaminem i Umową, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy, w szczególności do uiszczania opłat określonych w Cenniku.
- 4.1.4. Cennik oraz niniejszy Regulamin są udostępniane Abonentowi na stronie internetowej [www.bestfon.eu](http://www.bestfon.eu) przed złożeniem Zamówienia. Złożenie Zamówienia jest równoznaczne z otrzymaniem i akceptacją Regulaminu.
- 4.1.5. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba umocowana na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
- 4.1.6. Abonent zawiera Umowę osobiście lub przez należycie umocowanego przedstawiciela.
- 4.1.7. Abonent zobowiązuje się zawiadomić Operatora przez należycie umocowanego przedstawiciela lub osobiście o zmianie swoich danych określonych w Umowie w terminie 30 dni od dnia zaistnienia takiej zmiany. Po otrzymaniu takiego zawiadomienia Operator zastrzega sobie prawo przesłania Abonentowi do podpisu Aneks do Umowy zawierający zgłoszoną zmianę. W przypadku braku zawiadomienia o zmianie adresu do korespondencji za prawidłowo doręczoną uznaje się korespondencję wysłaną przez Operatora na ostatni otrzymany od Abonenta adres do korespondencji.

##### 4.2. Dokumenty

- 4.2.1. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Operatora na podstawie dokumentów dostarczonych przez podmiot zainteresowany zawarciem tej Umowy jego tożsamości, aktualnego adresu i prawidłowej reprezentacji:
  - w przypadku osób fizycznych: na podstawie dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania lub na podstawie paszportu i dokumentu potwierdzającego aktualne miejsce zamieszkania;
  - w przypadku innych podmiotów: na podstawie aktualnego odpisu z właściwego rejestru lub ewidencji oraz aktualnego dokumentu stwierdzającego nadanie NIP i REGON;
  - w przypadku przedstawiciela podmiotu zainteresowanego zawarciem Umowy: na podstawie dokumentu potwierdzającego umocowanie przedstawiciela do zawarcia Umowy oraz dokumentów jak w przypadku osoby fizycznej.
- 4.2.2. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów w celu zawarcia Umowy.

##### 4.3. Odmowa zawarcia lub zmiany Umowy

- 4.3.1. Operator może odmówić zawarcia lub zmiany Umowy:
  - a) z podmiotem, który nie spełnił określonych w regulaminie warunków zawarcia tej umowy, w szczególności z podmiotem, który nie przedstawi dokumentów określonych w tym rozdziale;
  - b) z podmiotem, który zalega z opłatami na rzecz Operatora;
  - c) z podmiotem, z którym wcześniej rozwiązał Umowę;
  - d) jeżeli okazywane dokumenty są zniszczone lub budzą wątpliwości co do ich autentyczności;
  - e) w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usług Telefonii VoIP.

#### 5. Czas obowiązywania Umowy

- 5.1. Strony zawierają Umowę na czas określony lub na czas nieokreślony, począwszy od dnia jej podpisania przez należycie umocowanych przedstawicieli Stron.
- 5.2. Umowa zawarta na czas określony będzie automatycznie przedłużona na kolejne okresy, na które została zawarta, o ile nie później niż dwa tygodnie przed upływem okresu obowiązywania żadna ze Stron nie dostarczy drugiej Stronie pisemnego oświadczenia o nieprzedłużaniu Umowy.

## 6. Odpowiedzialność

- 6.1. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi Telefonii VoIP z winy Operatora trwająca co najmniej 24 godziny od momentu zgłoszenia, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę jeżeli taka opłata jest pobierana.
- 6.2. W przypadku powstania szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w granicach poniesionej straty.
- 6.3. Operator nie ponosi odpowiedzialności prawnej za:
  - a) treści przekazywane podczas korzystania z Usługi,
  - b) szkody poniesione przez Abonenta w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Usługi (z zastrzeżeniem pkt. 6.2.-6.3.),
  - c) niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców,
  - d) niedostatecznej przepustowości łącza, za pomocą którego Abonent jest podłączony do sieci Internet,
  - e) fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływającej na jakość przekazu głosu,
  - f) korzystania z usługi przez osoby trzecie przy wykorzystaniu loginu i hasła Abonenta,
  - g) podania nieprawidłowych lub nieprawdziwych danych przy dokonywaniu opłat za usługę,
  - h) działania siły wyższej.
- 6.4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do numerów alarmowych, w szczególności Pogotowia Ratunkowego, Policji i Straży Pożarnej za pomocą usługi BESTFON. Dostawca Usługi nie gwarantuje dostępu do połączeń audiotekstowych 0700 lub z podziałem opłaty 0800.
- 6.5. Abonent akceptując niniejszy Regulamin wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych, podanych w Zamówieniu w celu świadczenia usługi lub w innym, rozszerzonym zakresie, o ile wyrazi na to zgodę podczas składania Zamówienia. Żądanie Abonenta zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych do celów związanych z wykonaniem Umowy jest równoznaczne z zaprzestaniem korzystania z Usług.
- 6.6. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent narusza postanowienia Umowy, niniejszego Regulaminu lub przepisy prawa.
- 6.7. Operator ma prawo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie Cywilnym do żądania od Abonenta odszkodowania, jeżeli wskutek działań Abonenta określonych w ust. 6.6 Operator poniesie szkodę.

## 7. Opłaty

- 7.1. Wysokość opłat za usługi Telefonii VoIP oraz zasady ich naliczania określa Cennik.
- 7.2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. W przypadku podwyżki opłat Operator jest obowiązany do powiadomienia Abonenta jednym z dostępnych kanałów komunikacji. Z zachowaniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego o zakresie zmian i terminie ich wprowadzenia.
- 7.3. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
- 7.4. Abonent uiszcza opłaty poprzez Doładowanie Konta.
- 7.5. Opłaty za świadczenie Usług pobierane są jako płatność z góry (pre-paid) lub w formie abonamentowej.
- 7.6. Abonent może korzystać z Usług do momentu wyczerpania Wartości Konta, lecz nie dłużej niż wynosi Okres Ważności.
- 7.7. W momencie wyczerpania Wartości Konta lub upłynięcia Okresu Ważności następuje zawieszenie na Okres Karencji świadczenia płatnych połączeń wychodzących oraz innych Usług, za które pobierane są opłaty zgodnie z Cennikiem.
- 7.8. W Okresie Karencji Abonent zachowuje:
  - a) Do dyspozycji Numer Telefonu,
  - b) Możliwość przyjmowania połączeń przychodzących,
  - c) Możliwość Doładowania Konta i przedłużenia Okresu Ważności,
  - d) Możliwość wykonywania połączeń za które opłata wynosi zero (0) złotych.
- 7.9. Operator dopuszcza przerwanie połączenia w chwili wykorzystania Wartości Konta.

- 7.10. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczenia opłat w wysokości określonej w aktualnym Cenniku Operatora lub Umowie na podstawie Rachunku wystawionego przez Operatora. Brak Rachunku nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat w terminie do końca Okresu rozliczeniowego, za który nie otrzymał Rachunku. W przypadku nieotrzymania Rachunku Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Operatora. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać udostępnianie sygnału oraz wstrzymać się z jego dostarczeniem do czasu uiszczenia należności.
- 7.11. W przypadku opóźnienia w uiszczaniu Opłat okresowych lub innych opłat wynikających z Umowy, Rachunku lub Cennika Operatora, Operator ma prawo naliczania Abonentowi odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia. Abonent jest zobowiązany do zapłacenia naliczonych odsetek. W przypadku naliczenia przez Operatora odsetek, każda wpłata dokonana przez Abonenta zaliczona zostanie w pierwszej kolejności na poczet zaległych odsetek.
- 7.12. W przypadku promocji zasady naliczania Opłat objętych promocją po zawarciu Umowy są regulowane regulaminem promocji.

## 8. Sposób płatności

- 8.1. Za korzystanie z usługi Telefonii VoIP Operator wystawia Abonentowi faktury VAT lub polecenia zapłaty. W fakturach lub poleceniach zapłaty określony jest także okres rozliczeniowy, za który naliczone są opłaty.
- 8.2. Faktury VAT lub polecenia zapłaty są doręczane Abonentowi listem zwykłym lub w inny sposób na ostatni otrzymany od Abonenta adres do korespondencji. W przypadku nieotrzymania faktury VAT lub polecenia zapłaty za dany okres rozliczeniowy Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić ten fakt do Operatora.
- 8.3. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności za usługi Telefonii VoIP w terminie i w sposób określony w fakturze lub poleceniu zapłaty.
- 8.4. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
- 8.5. Operator zastrzega sobie prawo ustalenia limitu dopuszczalnego zadłużenia Abonenta w stosunku do Operatora.

## 9. Rozwiązanie Umowy

- 9.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony każdej ze stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu co najmniej jednemu (1) Okresowi rozliczeniowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.
- 9.2. W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy na czas określony z inicjatywy Abonenta, jest on obowiązany do zapłacenia kary umownej o wartości określonej w Cenniku w terminie siedmiu (7) dni od daty rozwiązania Umowy.
- 9.3. Rozwiązanie umowy z inicjatywy Abonenta dokonane może być jedynie na podstawie pisemnego oświadczenia doręczonego Operatorowi za potwierdzeniem odbioru lub doręczonego Operatorowi listem poleconym za potwierdzeniem odbioru.
- 9.4. Umowa wygasa w skutek:
- a) śmierci Abonenta,
  - b) ogłoszenia upadłości lub likwidacji Operatora,
  - c) utraty uprawnień Operatora niezbędnych do świadczenia usługi Telefonii Cyfrowej przy jednoczesnym zachowaniu zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej.
- 9.5. Umowa z Abonentem wygasa z chwilą zaprzestania świadczenia usług, co następuje po upływie Okresu Karencji (z zastrzeżeniem pkt. 9.2).
- 9.6. Niewykorzystana w momencie upływu Okresu Ważności Wartość Konta nie podlega zwrotowi.

## 10. Zawieszenie i ograniczenie świadczenia usług Telefonii Cyfrowej

- 10.1. Operator zastrzega sobie prawo do:
- a) ograniczenia świadczenia usług Telefonii VoIP, utrzymując świadczenie usług Telefonii VoIP nie powiększających zadłużenia Abonenta, w tym przekazywania połączeń do Abonenta lub połączenia nieodpłatne, jeżeli Abonent pozostaje w zwłoce z płatnością należności za korzystanie z usługi Telefonii VoIP przez okres dłuższy niż 45 dni.
  - b) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii VoIP, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usługi Telefonii VoIP.

c) ograniczenia lub zawieszenia świadczenia usług Telefonii VoIP, jeżeli istnieje uzasadniona obawa, że Abonent nie uiści opłat wnikających z zawartej Umowy, w szczególności jeżeli przekroczy określony Limit wartości połączeń.

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

## 11. Postępowanie reklamacyjne

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

11.2. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie czternastu (14) dni licząc od daty zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji.

11.3. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się dzień wpływu zgłoszenia przesłanego na jeden z dostępnych kanałów komunikacji.

11.4. Reklamacje mogą dotyczyć:

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

11.5. Reklamacja powinna zawierać poniższe informacje:

- a) dane pozwalające na jednoznaczną identyfikację klienta w tym numer przydzielony Abonentowi, którego dotyczy reklamacja,
- b) przedmiot reklamacji,
- c) dodatkowo w przypadku reklamacji dotyczącej wartości użycia, Abonent zobowiązany jest wymienić kwestionowaną kwotę,
- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- e) kwotę odszkodowania lub zwrotu innej należności.

11.6. Wszystkie reklamacje dotyczące Usług świadczonych na podstawie umowy można zgłaszać pisemnie na adres siedziby lub biura handlowego Operatora lub pocztą elektroniczną na adres [reklamacje@bestfon.eu](mailto:reklamacje@bestfon.eu)

11.7. Jednostka organizacyjna Operatora rozpatrująca reklamację, w terminie czternastu (14) dni od dnia jej wniesienia:

- a) udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą dostępnych kanałów komunikacji, albo
- b) informuje Abonenta o niemożności udzielenia odpowiedzi na reklamację w tym terminie, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi na reklamację; termin ten nie może przekroczyć 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.

## 12. Postanowienia końcowe

12.1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu telefonicznego, przy czym powiadomienie o zmianie Regulaminu telefonicznego powinno nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego przed wejściem tych zmian w życie. Każdą zmianę Regulaminu telefonicznego Operator zobowiązany jest doręczyć Abonentowi. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmiany, wówczas ma prawo rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym Umowę w zakresie usług telefonicznych poprzez doręczenie Operatorowi w terminie do czternastu (14) dni od wejścia w życie zmiany Regulaminu telefonicznego pisemnego oświadczenia, przy czym w przypadku takiego rozwiązania Umowy w zakresie usług telefonicznych Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze.

12.2. Zmiany Regulaminu obowiązują Abonentów, którzy w terminie czternastu (14) dni od dnia wejścia w życie tych zmian nie rozwiążą Umowy ze skutkiem natychmiastowym, zgodnie z pkt. 12.1 Regulaminu.

12.3. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu w sieciach telekomunikacyjnych, w szczególności w sieci Internet.

12.4. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.

12.5. Regulamin wchodzi w życie z dniem 02.03.2009