

**Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych
przez Nordisk Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**

Dział I.

Definicje

§1.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Abonent – podmiot, będący stroną umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawartej na piśmie z Operatorem.
- 2) Użytkownik – podmiot korzystający z Usługi lub żądający świadczenia Usługi
- 3) Operator – Nordisk Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (kod: 02-676), ul. Postępu 3, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000249744, o kapitale zakładowym 36.730.000,00 zł, NIP: 107-00-03-056.
- 4) Umowa – umowa na świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora.
- 5) Regulamin – niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- 6) Cennik – cennik lub cenniki publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora oraz opłat dodatkowych.
- 7) Usługa – usługa telekomunikacyjna świadczona na podstawie Umowy.
- 8) Kaucja – określona w Cenniku lub Umowie kwota pieniężna stanowiąca zabezpieczenie pokrycia zobowiązań Abonenta wobec Operatora.
- 9) Sieć – automatyczna sieć Operatora, zapewniająca łączność między terminalami będącymi w jej zasięgu.
- 10) Tytuł prawny – prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie.
- 11) Terminal – urządzenie końcowe, np. modem internetowy lub terminal głosowy.
- 12) Zakończenie sieci – fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej identyfikujący się za pomocą konkretnego adresu sieciowego przypisanego do numeru lub nazwy Abonenta.
- 13) Opłata abonamentowa – opłata za: (a) zapewnienie sprawności łącza z zakończeniem sieci oraz utrzymanie ich w gotowości do świadczenia Usług na warunkach określonych w Regulaminie lub Cenniku (b) stały dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej Operatora z nieograniczoną możliwością korzystania z Usług (wyłączając czas trwania awarii lub działania siły wyższej uniemożliwiającej świadczenie Usług lub zaprzestania, ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usług w sytuacjach wskazanych w Regulaminie lub Cenniku) (c) możliwość korzystania z publicznie dostępnych Usług Operatora na warunkach określonych w Regulaminie lub Cenniku.

Dział II.

Postanowienia ogólne.

§2.

Regulamin określa zakres i warunki wykonywania Usług na rzecz Abonenta przez Operatora oraz prawa i obowiązki stron Umowy.

§3.

1. Operator świadczy usługi telekomunikacyjne zgodnie z zawartą Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz obowiązującym prawem.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, Regulaminów i Cennika.

Dział III.

Rodzaje i zakres świadczonych usług.

§4.

1. Na podstawie Regulaminu Operator świadczy Usługi dostępne zgodnie z Cennikiem, w szczególności:
 - a) usługi głosowe,
 - b) wiadomości tekstowe adresowane bezpośrednio lub rozsiewczo,
 - c) pakietowa transmisja danych,
 - d) równoczesna transmisja głosu i danych,
 - e) wywołania grupowe,
 - f) tworzenie zamkniętych grup użytkowników,
 - g) szybkie zestawianie połączeń,
 - h) automatyczne kolejkowanie wywołań z uwzględnieniem ich priorytetów, gdy sieć jest zajęta (przeciążona),
 - i) bezpośrednie połączenie z innymi sieciami publicznymi (PTSN, sieci transmisji danych, itp.),
 - j) dostęp do połączeń alarmowych,
 - k) identyfikacja rozmówcy,
 - l) bezprzewodowej lokalnej pętli abonenckiej,
 - m) dostępu do sieci Internet,
 - n) telefonii ruchomej,
2. Operator świadczy usługi zgodnie z posiadanymi możliwościami technicznymi świadczenia danej Usługi na danym terenie.

Dział IV.

Obsługa serwisowa.

§5.

1. zakres usług serwisowych świadczonych przez Operatora oraz aktualny koszty ich świadczenia znajduje się na stronie internetowej Operatora www.nordiskpolska.pl.
2. Informacje o zakresie świadczonych usług oraz obsłudze serwisowej można uzyskać w Biurze Obsługi Klienta czynnym codziennie od godziny 9:00 do godziny 17:00.

Dział V.

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Zawarcie Umowy.

§6.

1. Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba posiadająca pisemne pełnomocnictwo od Operatora do działania w jego imieniu.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.
3. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. Umowa na czas określony może obejmować okres jednego miesiąca lub dowolnej liczby miesięcy.

§7.

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od wniesienia przez Użytkownika, w określonym terminie, Kaucji, odpowiadającej całości lub części opłat za udostępniony sprzęt oraz za Usługi na jakie Umowa zostaje zawarta.

2. Operator może wykorzystywać Kaucję na pokrycie niezapłaconych a wymagalnych zobowiązań Abonenta względem Operatora.
3. Abonent jest zobowiązany do uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości, w terminie wyznaczonym przez Operatora, nie krótszym niż 7 dni.
4. Kaucja nie jest oprocentowana.
5. Po ustaniu Umowy, Operator zwraca Kaucję lub jej niewykorzystaną część w terminie 14 dni na rachunek wskazany przez Abonenta.

§8.

1. W celu zawarcia Umowy Użytkownik na żądanie Operatora przedstawia następujące dokumenty:
 - a) w przypadku osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej:
 - i. dowód osobisty lub paszport oraz drugi dokument potwierdzający tożsamość Użytkownika,
 - ii. zaświadczenie o zatrudnieniu, wynagrodzeniu, dokument potwierdzający prawo do renty lub emerytury lub inne dokumenty potwierdzające możliwość wywiązywania się Użytkownika ze zobowiązań finansowych wynikających z Umowy,
 - iii. w przypadku osoby nie posiadającej polskiego obywatelstwa: dwa dokumenty potwierdzające tożsamość, w tym paszport lub karta pobytu.
 - b) w przypadku jednostek organizacyjnych oraz osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą:
 - i. dowód osobisty lub paszport oraz drugi dokument potwierdzający tożsamość osoby działającej w imieniu Użytkownika,
 - ii. odpis z właściwego rejestru (KRS, EDG),
 - iii. pełnomocnictwo do działania w imieniu Użytkownika,
 - iv. dokument potwierdzający nadanie numeru REGON,
 - v. dokument potwierdzający nadanie numeru NIP, wydane przez właściwy Urząd Skarbowy,
 - vi. dokumenty potwierdzające możliwość wywiązywania się przez Użytkownika ze zobowiązań finansowych wynikających z Umowy.
2. Kopie dokumentów, o których mowa w §8.1 stanowią załącznik do egzemplarza Umowy, który otrzymuje Operator.

§9.

1. Operator ma prawo do przetwarzania danych osobowych Użytkownika na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym. W szczególności Operator uprawniony jest do przetwarzania następujących danych Użytkownika, będącego osobą fizyczną:
 - a) imion i nazwisk,
 - b) imion rodziców,
 - c) miejsca i daty urodzenia,
 - d) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - e) numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - f) nazw, serii i numerów dokumentów potwierdzających tożsamość,
 - g) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wywiązani się ze zobowiązań finansowych wynikający z Umowy.
2. Za zgodą Użytkownika będącego osobą fizyczną, Operator może przetwarzać dane tego Użytkownika w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności:
 - a) numer identyfikacji podatkowej NIP,
 - b) numer konta bankowego,
 - c) numer karty płatniczej,
 - d) adres korespondencyjny Użytkownika, jeżeli jest inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - e) adres poczty elektronicznej,
 - f) numery telefonów kontaktowych.

§10.

1. Dane Użytkownika mogą być przetwarzane przez Operatora w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub przepisach odrębnych.
2. Dane Użytkowników mogą być przetwarzane przez Operatora także w innych sytuacjach i w innych okresach, pod warunkiem uzyskania na to pisemnej zgody Użytkownika.

Odpowiedzialność Abonenta za urządzenia.

§11.

1. Na warunkach określonych w Umowie, Operator może czasowo udostępnić Abonentowi terminal lub inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług.
2. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność materialną za uszkodzenia, zniszczenie lub utratę terminala lub innych urządzeń udostępnionych mu przez Operatora, od czasu ich otrzymania do czasu ich zwrotu Operatorowi.
3. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia lub utraty terminala lub innych urządzeń udostępnionych Abonentowi przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do wniesienia opłaty stanowiącej równowartość utraconego, zniszczonego lub uszkodzonego mienia.
4. Najpóźniej w ciągu 7 dni od ustania Umowy, Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu Operatorowi terminala oraz innych urządzeń udostępnionych mu przez Operatora. Niedopełnienie tego obowiązku uprawnia Operatora do obciążenia Abonenta opłatą należną w przypadku utraty terminala lub innych urządzeń.

Prawo odstąpienia.

§12.

W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora, Abonentowi będącemu konsumentem, przysługuje prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny, w drodze pisemnego oświadczenia złożonego na adres podany w przekazanym mu wzorze oświadczenia o odstąpieniu. Prawo odstąpienia można wykonać w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy; termin jest zachowany, jeżeli w tym czasie oświadczenie zostało nadane listem poleconym w polskim urzędzie pocztowym.

Ograniczenie i zawieszenie świadczenia Usług.

§13.

1. W przypadku bezskutecznego upływu terminu zapłaty przez Abonenta zaległości wobec Operatora, Operator ma prawo do zablokowania możliwości inicjowania usług przez Abonenta lub zawieszenia wszelkich Usług. W przypadku sporu co do wysokości należności, odłączenie nie może nastąpić do czasu rozstrzygnięcia sporu, pod warunkiem zapłaty należności bieżących.
2. Operator może ograniczyć lub zawiesić świadczenie Usług, jeżeli Abonent uporczywie narusza warunki Regulaminu lub Umowy lub podejmuje bezprawne działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie Usług lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników lub też powoduje zakłócenia w sieci.

Rozwiązanie Umowy. Wypowiedzenie Umowy. Wygaśnięcie Umowy.

§14.

1. Umowa może zostać rozwiązana w każdym terminie za obopólnym porozumieniem stron.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego.
3. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy zawartej na czas określony lub Umowy zawartej na czas nieokreślony ale przed upływem okresu na jaki przyznano ulgę, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej odpowiadającej wysokości ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
4. Do uiszczenia kary umownej, o której mowa w §14.3, Abonent zobowiązany jest także w przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia przez Operatora z winy Abonenta, gdy rozwiązanie Umowy nastąpiło przed upływem okresu na jaki przyznano Abonentowi ulgę.

5. Umowa wygasa między innymi na skutek:
 - a) upływu czasu na jaki została zawarta, z zastrzeżeniem §6.4
 - b) śmierci Abonenta,
 - c) wykreślenia Abonenta, niebędącego osobą fizyczną, z właściwego rejestru,
 - d) utraty Tytułu prawnego do lokalu będącego miejscem zakończenia sieci.

§15.

Operator może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia z winy Abonenta w przypadku:

- a) opóźnienia Abonenta we wnoszeniu opłat na rzecz Operatora
- b) naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu
- c) podejmowania przez Abonenta bezprawnych działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usług lub korzystanie z Usług przez innych użytkowników lub powodujących zakłócenia sieci.
- d) niewpłacenia lub niezupelnienia w wyznaczonym terminie Kaucji.

Promocje.

§16.

1. Operator może wprowadzać czasowe oferty promocyjne, w których świadczenie Usług odbywa się na specjalnych warunkach.
2. W przypadku ofert promocyjnych zasady świadczenia Usług określają regulaminy tych ofert.
3. Zawarcie Umowy w ofercie promocyjnej może wiązać się z przyznaniem Abonentowi ulgi w płatnościach.
4. W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy zawartej w ofercie promocyjnej przed ustalonym w Umowie okresem przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora kwoty odpowiadającej wysokości udzielonej mu ulgi, §14 ust. 3 i 4 stosuje się odpowiednio.
5. W przypadku rozbieżności między postanowieniami Regulaminu i regulaminu promocji pierwszeństwo zastosowania mają postanowienia regulaminu promocji.

Dział VI.

Płatności.

§17

1. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa aktualny Cennik.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc, chyba że co innego wynika z postanowień Umowy.

§18.

1. Abonent zobowiązany jest wносить opłaty w terminie wskazanym na fakturze, z zastrzeżeniem §18.2. Dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku Operatora.
2. Opłaty o ustalonej, stałej wysokości, Abonent zobowiązany jest uiścić najpóźniej w terminie 14 dni od zakończenia okresu rozliczeniowego, którego dotyczą, chyba że co innego wynika z dostarczonej faktury.
3. Z tytułu nieterminowych płatności Operator pobiera odsetki w wysokości ustawowej.
4. W przypadku przypisania Abonentowi indywidualnego konta, jest on zobowiązany do wnoszenia opłat na to konto.
5. Abonent może wpłacić dowolną kwotę (przedpłatę) na poczet przyszłych należności, która będzie rozliczana w kolejnych fakturach. Przedpłata nie jest oprocentowana.

§19.

1. W przypadku kwestionowania wysokości kwoty do zapłaty Abonent może złożyć reklamację. Tryb wnoszenia i rozpatrywania reklamacji określa Dział X Regulaminu.

2. Wniesienie reklamacji nie zwalnia Abonenta od obowiązku uregulowania płatności wynikającej z faktury.
3. Operator na wniosek Abonenta może zawiesić płatność spornej kwoty do czasu rozpatrzenia reklamacji, pod warunkiem uiszczenia przez Abonenta kwoty odpowiadającej średniej opłacie z ostatnich sześciu miesięcy.

§20.

1. Opłata abonamentowa, czynsz dzierżawny oraz opłata za usługi dodatkowe pobierana jest z góry. Inne opłaty nalicza się z dołu.
2. Faktury wystawiane są do 7-ego dnia cyklu rozliczeniowego, którego dotyczą.
3. W przypadku gdy Abonent korzysta z kilku Usług, Operator wystawia fakturę zbiorczą, zaś na żądanie Abonenta wystawia faktury na każdą Usługę z osobna.

Dział VII.

Odpowiedzialność Operatora.

§21.

1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Operator odpowiada wyłącznie na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Postanowienia §21.1 nie stosuje się, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy było wynikiem winy umyślnej, rażącego niedbalstwa lub następstwem czynu niedozwolonego Operatora.

§22.

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, Abonentowi przysługuje odszkodowanie odpowiadające wysokości 1/30 opłaty abonamentowej.
2. Odszkodowanie nie przysługuje jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
3. Postanowienia §22.1 i §22.2 stosuje się odpowiednio w przypadku dostarczenia Abonentowi Usług
4. o niższej niż zapewniona jakości.

§23.

1. Roszczenia względem Operatora, wynikające z §22. przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, albo w którym Usługa miała być wykonana lub Usługa była nienależyście wykonana.
2. Bieg przedawnienia roszczeń ulega zawieszeniu na okres od dnia wniesienia reklamacji do dnia jej rozpatrzenia.

Dział VIII.

Obowiązki Abonenta.

§24.

1. Abonent zobowiązany jest do stosowania się do postanowień Umowy, Regulaminu i Cennika, a w szczególności do:
 - a) dbałości o udostępnione Abonentowi terminale i inne urządzenia niezbędne do korzystania z Usług,
 - b) terminowego zwrotu mienia udostępnionego mu przez Operatora,
 - c) terminowego wnoszenia opłat określonych w Cenniku, Regulaminie i Umowie,
 - d) włączania do sieci Operatora wyłącznie urządzeń przystosowanych przez Operatora do pracy w tej sieci,
 - e) umożliwienia na żądanie Operatora sprawdzenie stanu technicznego powierzonych Abonentowi terminali i innych urządzeń,

- f) zgłaszania Operatorowi zmian danych, których Operator zażądał przy zawieraniu Umowy, w terminie 7 dni od zaistnienia zmiany.
2. W przypadku naruszenia praw, postanowień Umowy lub Regulaminu, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania odpowiadającego wysokości szkody wynikającej z tego naruszenia.

Dział IX

Cennik.

§25.

1. Cennik wskazuje dostępne Usługi oraz określa wysokość opłat i sposób ich naliczania.
2. Cennik może ulec zmianie.
3. Operator dostarcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany Cennika, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
4. Abonent może wypowiedzieć Umowę w przypadku braku akceptacji Cennika.
5. W przypadku wynikającego ze zmian Cennika podwyższenia ceny dostarczanych Abonentowi Usług, Abonent może wypowiedzieć Umowę w najbliższym możliwym terminie, zaś Operatorowi nie przysługuje w takim przypadku roszczeni odszkodowawcze ani też zwrot przyznanej Abonentowi ulgi.
6. Ograniczenie Operatora w żądaniu zwrotu ulgi przyznanej Abonentowi nie dotyczy przypadku gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
7. Poszerzenie oferty świadczonych Usług nie stanowi zmiany Cennika w rozumieniu §25.3.

§26.

1. Cennik podawany jest przez Operatora do publicznej wiadomości oraz jest doręczany Abonentowi nieodpłatnie wraz z Umową oraz na każde jego żądanie.
2. Cennik podawany jest do publicznej wiadomości na stronie internetowej Operatora: www.nordiskpolska.pl

Dział X.

Reklamacje. Dochodzenie roszczeń. Polubowne rozstrzygnięcie sporów.

§27.

1. Reklamacje mogą być składane z tytułu:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usług,
 - b) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczonych Usług.
2. Reklamacja może zostać złożona na piśmie, ustnie do protokołu lub telefonicznie, o ile istnieją ku temu warunki techniczne umożliwiające wypełnienie wymogów związanych ze złożeniem reklamacji.
3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub w którym Usługa została niewykonana lub nienależycie wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
4. Reklamację złożoną po terminie, o którym mowa w §27.3. pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie zawiadamia reklamującego.

§28.

1. Szczegółowe zasady i tryb reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 01.10.2004 roku, w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. Nr 226, poz.2291).
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta oraz adres świadczenia usługi,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci,
- e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji niezawarcia Umowy w terminie,
- f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej nieterminowego rozpoczęcia świadczenia Usług,
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. g),
- i) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej (zgodny z podpisem złożonym na Umowie).

§29.

1. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub za pośrednictwem innych środków komunikowania się na odległość, Operator w terminie 14 dni od złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie, z podaniem danych identyfikujących jednostkę rozpatrującą reklamację; powyższe nie znajduje zastosowania, gdy w podanym terminie zostanie udzielona odpowiedź na reklamację.
2. Reklamacja powinna zostać rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Termin ten uważa się za dochowany gdy w tym terminie Operator nada odpowiedź na reklamację w polskim urzędzie pocztowym.
3. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie, o którym mowa w §29.2., uważa się, że reklamacja została uwzględniona.

§30.

W przypadku uwzględnienia reklamacji kwoty pieniężne przysługujące reklamującemu zwracane są, w terminie 14 dni od uwzględnienia reklamacji, zgodnie z jego życzeniem:

- a) przekazem pocztowym na wskazany adres,
- b) przelewem na wskazany rachunek bankowy,
- c) zaliczone, jako przedpłata na poczet przyszłych zobowiązań względem Operatora.

Dochodzenie roszczeń na drodze sądowej.

§31.

W przypadku zalegania przez Abonenta z płatnościami na rzecz Operatora, Operator jest uprawniony do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, co może być poprzedzone działaniami windykacyjnymi obejmującymi m.in. wezwaniem Abonenta do uregulowania płatności (pisemnymi lub z wykorzystaniem środków komunikowania się na odległość), oraz jeśli spełnione zostaną przesłanki, zawieszeniem świadczenia Usług, ograniczeniem świadczenia Usług, postępowaniem mediacyjnym, zaprzestaniem świadczenia Usług

Polubowne rozstrzygnięcie sporów.

§32.

1. Spór cywilnoprawny pomiędzy Operatorem a Abonentem konsumentem może zostać zakończony na drodze polubownej w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek konsumenta lub z urzędu, gdy wymaga tego ochrona interesów konsumenta.
3. W toku postępowania mediacyjnego Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej zapoznaje Operatora z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu, może także wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.

4. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

Dział XI.

Postanowienia końcowe.

§33.

1. Regulamin może ulec zmianie.
2. O zmianach Regulaminu Operator powiadamia Abonenta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przedstawiając treść każdej proponowanej zmiany oraz informując Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy jeżeli nie akceptuje tych zmian.
3. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, ani zwrot przyznanej Abonentowi ulgi.
4. Postanowienia §33.3. nie mają zastosowania w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych klauzul umownych.
5. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby; do powyższego powiadomienia nie stosuje się postanowień §33.3.

§34.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w tym ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz.93 ze zm.), ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.) i wydanych na jego podstawie rozporządzeń wykonawczych.

§35.

Regulamin wchodzi w życie z dniem **1 listopada 2011 roku**, z którym to dniem traci moc „Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Nordisk Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie z dnia 20 czerwca 2009 roku.”