

Regulamin świadczenia usług „Tlenofon” oraz powiązanych usług dodatkowych przez Grupa o2 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

I - Definicje

Zwroty użyte w Regulaminie oznaczają:

- o2 - Grupa o2 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-231) przy ul. Jutrzenki 177, wpisana w dniu 25.11.2002 roku do Rejestru Przedsiębiorców - Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000140518, wpisana, pod numerem 182, w dniu 5.10.2004 roku do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty, NIP 521-311-11-513, REGON 016366823,
- Abonent - posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych osoba fizyczna, utworzona zgodnie z przepisami prawa osobą prawną lub utworzona zgodnie z przepisami prawa posiadająca zdolność prawną jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z o2 Umowę,
- Billing - szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych na rzecz Abonenta w Okresie Rozliczeniowym,
- Cennik - zestawienie cen Usług zawierające również informacje dodatkowe, w tym w szczególności zasady płatności poszczególnych Usług,
- Konsument - osoba fizyczna zainteresowana korzystaniem z Usługi Tlenofon w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- Konto poczty elektronicznej - konto poczty elektronicznej, którego Login jest wskazany w Umowie,
- Login - wskazany w Umowie login w domenie o2.pl, go2.pl, ten.pl lub prokonto.pl, przy użyciu którego może nastąpić korzystanie z Usług,
- Numer Faksu - numer udostępniony przez o2 Abonentowi przez okres obowiązywania Zamówienia na usługę „faks2e-mail”; Numer Faksu w okresie obowiązywania Zamówienia jest przydzielony do Loginu Abonenta - w przypadku gdy Zamówienie na usługę „faks2e-mail” zostanie obowiązywać, o2 ma prawo przydzielić Numer Faksu innemu Abonentowi,
- Numer Telefonu - numer udostępniony przez o2 Abonentowi przez okres obowiązywania Zamówienia na usługę „phone2pc”; Numer Telefonu w okresie obowiązywania Zamówienia jest przydzielony do Loginu Abonenta - w przypadku gdy Zamówienie na usługę „phone2pc” zostanie obowiązywać, o2 ma prawo przydzielić Numer Telefonu innemu Abonentowi,
- Okres Rozliczeniowy - miesięczny okres będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec o2, rozpoczynający się i kończący się we wskazanych na Rachunku dniach miesiąca,
- Oprogramowanie - oprogramowanie „Komunikator Tlen.pl” w wersji nie niższej niż 5.0.2.1 wraz z wtyczką tlenofon.tpl, udostępnione na zasadach freeware (nieodpłatnie, pod warunkiem przestrzegania postanowień umowy licencyjnej), w szczególności pod adresem www.tlen.pl i www.tlenofon.pl;
- Umowa - Umowa Ramowa pomiędzy o2 a Abonentem, której przedmiotem jest określenie ogólnych zasad korzystania przez Abonenta z płatnych usług telekomunikacyjnych oraz usług dodatkowych oferowanych przez o2,
- Usługi - wymienione w Cenniku usługi, w tym w szczególności usługi:
 - pc2phone - polegająca na zapewnieniu Abonentowi posługującemu się prawidłowym Loginem i hasłem, możliwości realizacji połączeń głosowych z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych (z wyłączeniem połączeń z numerami alarmowymi innymi niż Numer Alarmowy 112), przy pomocy podłączonego do sieci Internet komputera i Oprogramowania lub przy pomocy podłączonych do Internetu autoryzowanych przez o2 bramek VoIP i aparatu telefonicznego,
 - phone2pc - polegająca na zapewnieniu Abonentowi posługującemu się prawidłowym Loginem i hasłem, możliwości odbioru połączeń głosowych przy pomocy podłączonego do sieci Internet komputera, Numeru Telefonu i Oprogramowania lub przy pomocy podłączonych do Internetu autoryzowanych przez o2 bramek VoIP i aparatu telefonicznego,
 - faks2email - polegająca na zapewnieniu Abonentowi możliwości otrzymywania faksów w formacie PDF na Konto poczty elektronicznej, przy wykorzystaniu Numeru Faksu.Funkcjonalność, zasady działania, szczegółowy opis Usług a także sugerowane przez o2 bramki VoIP zawarte są na stronie www.tlenofon.pl.
- Zamówienie - zamówienie Usług składane przez Abonenta, po uprzednim zalogowaniu się na konto Abonenta (<https://panel.tlenofon.pl>) wykorzystując Login, poprzez prawidłowe wypełnienie i przesłanie formularza zamówienia; Abonent może składać Zamówienie na wszystkie lub niektóre Usługi, przy czym każda Usługa wymaga odrębnego Zamówienia; zalogowanie się na konto Abonenta jest tożsame ze złożeniem zamówienia na usługę zapewnienia realizacji połączeń głosowych z telefonami sieci stacjonarnych i komórkowych, w tym połączeń krajowych i zagranicznych (z wyłączeniem połączeń z numerami alarmowymi innymi niż Numer Alarmowy 112), przy pomocy podłączonego do sieci Internet komputera i Oprogramowania lub przy pomocy podłączonych do Internetu autoryzowanych przez o2 bramek VoIP i aparatu telefonicznego,
- Rachunek - faktura VAT oraz inne dokumenty księgowe wystawiane przez o2 zgodnie z przepisami prawa, w szczególności noty odsetkowe,
- Regulamin - niniejszy regulamin.
- Numer Alarmowy 112 - jednolity numer alarmowy obowiązujący na terytorium wszystkich krajów Unii Europejskiej z, wykorzystaniem którego w sytuacji zagrożenia życia, zdrowia lub mienia Abonent może uzyskać połączenie ze służbami ratowniczymi powołanymi do niesienia pomocy; połączenie z Numerem Alarmowym 112 zgodnie z Regulaminem jest możliwe tylko w przypadku Abonentów korzystających z Numeru Telefonu, pod warunkiem prawidłowego wypełnienia Deklaracji Abonenta oraz pod warunkiem posiadania właściwej prezentacji numeru (CLIP) na Loginie z którego następuje połączenie. Połączenie z numerem 112 jest bezpłatne.
- Deklaracja Abonenta - oświadczenie złożone za pośrednictwem konta Abonenta (<https://panel.tlenofon.pl>) polegające na wskazaniu województwa i powiatu, na terenie którego Abonent przebywa i korzysta z Usług, co umożliwia automatyczne przypisanie Abonentowi jednostki ratowniczej z listy takich jednostek wykorzystywanej przez o2 w porozumieniu z Urzędem Komunikacji Elektronicznej, w przypadku niewypełnienia Deklaracji Abonenta, połączenie z Numerem Alarmowym 112 nie jest możliwe; w przypadku zmiany miejsca (powiatu), w którym Abonent przebywa i gdzie korzysta z Usług, Abonent zobowiązany jest aktualizować także Deklarację Abonenta.

II - Postanowienia ogólne

§ 1

1.o2 świadczy Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Zamówieniu, Regulaminie oraz Cenniku. Usługi dla danego Abonenta mogą być świadczone wyłącznie w oparciu o jedną Umowę - Abonent nie może zawrzeć więcej niż jednej Umowy (z wyjątkiem osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, które mogą zawrzeć dwie

umowy ramowe: jedną jako osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej, drugą jako osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą). Jeżeli Abonent zamierza korzystać z Usług przy wykorzystaniu innych loginów aniżeli Login wskazany w Umowie, o2 umożliwia takiemu Abonentowi korzystanie z Usług przy użyciu loginu dodatkowego (loginów dodatkowych) w domenie o2.pl, go2.pl lub ten.pl na zasadach określonych w § 2.

2.o2 świadczy Usługi 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

3.o2 świadczy Usługi w ramach istniejących możliwości technicznych, z zachowaniem właściwych standardów technologicznych. Powyższe oznacza że jakość Usługi świadczonej przez o2 może być uzależniona od przepustowości łącza, za pośrednictwem którego Abonent jest podłączony do Internetu, jak również stabilności i wydajności komputera, za pomocą którego Abonent korzysta z Usług.

4.Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Zamówienia.

5.Swiadczenie przez o2 Usług (którekolwiek w Usług) na rzecz Abonenta wymaga łącznego spełnienia następujących warunków:

- posiadania przez Abonenta Loginu,
- zawarcia przez Abonenta Umowy z o2; warunku tego nie stosuje się, jeżeli Umowa obowiązuje,
- złożenia przez Abonenta Zamówienia, po uprzednim zaakceptowaniu postanowień Cennika i Regulaminu,
- o2 zastrzega sobie prawo odmowy świadczenia Usług w przypadkach, gdy:
 - Abonent nie wypełnił warunków opisanych w ustępie 5 niniejszego paragrafu,
 - nie istnieją warunki techniczne do świadczenia Usług,
 - Abonent zalega lub zalegał w płatnościach na rzecz o2 z tytułu świadczonych mu przez o2 jakichkolwiek usług,
 - pozostają nierozliczone zaległe należności wobec o2 z tytułu świadczonych przez o2 jakichkolwiek usług,
 - Abonent dokonywał lub dokonuje prób wejścia lub włamania do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób lub instytucji bez ich zgody,
 - Abonent podejmował lub podejmuje działania, które mogą uszkodzić infrastrukturę telekomunikacyjną służącą o2 do świadczenia jakichkolwiek usług, w tym usług telekomunikacyjnych,
 - Abonent podejmował lub podejmuje działania, które mogą utrudnić lub uniemożliwić innym Abonentom korzystanie z jakichkolwiek usług świadczonych przez o2,
 - Abonent naruszył lub narusza prywatność innego Abonenta korzystającego z jakichkolwiek usług świadczonych przez o2,
 - Abonent w sposób rażąco naruszył lub narusza postanowienia „Regulaminu korzystania z poczty elektronicznej w domenach: o2.pl, ten.pl, go2.pl oraz komunikatora Tlen.pl - usług bezpłatnie oferowanych przez Grupa o2 Sp. z o.o. w Warszawie.” Ocena charakteru naruszenia należy do o2.

§ 2

- Wysokość opłat za Usługi określa Cennik.
- Cennik udostępniony jest Abonentowi przed złożeniem Zamówienia na Usługi (którekolwiek z Usług).
- o2 podwyższeniu cen za Usługi, innych zmianach Cennika lub o zmianach Regulaminu o2 powiadamia Abonenta z wyprzedzeniem wyznaczonym, co najmniej jeden Okres Rozliczeniowy, pisemnie lub e-mailem przesyłanym na Konto poczty elektronicznej.
- Zmienne w trybie opisanym w ustępie poprzedzającym postanowienia Regulaminu i Cennika wiąże Abonenta, jeśli Abonent nie wypowie Zamówienia w najbliższym terminie wypowiedzenia.
- Billing jest dostępny dla Abonenta, po uprzednim zalogowaniu się na konto Abonenta wykorzystując Login (<https://panel.tlenofon.pl>), za okres co najmniej trzech ostatnich, zakończonych Okresów Rozliczeniowych. W przypadku gdy Abonent korzysta z Usług przy użyciu dodatkowych loginów, zgodnie z ustępem 6, Billing dla wszystkich obsługiwanych loginów (Loginu i loginów dodatkowych) jest dostępny z konta Abonenta wykorzystującego Login(<https://panel.tlenofon.pl>) i obejmuje szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przy użyciu wszystkich obsługiwanych loginów (Loginu i loginów dodatkowych). W zakresie Usług zrealizowanych przy użyciu loginu dodatkowego - Billing dotyczy wyłącznie takiego loginu jest również dostępny po zalogowaniu się na konto Abonenta (<https://panel.tlenofon.pl>) wykorzystując login dodany.
- o2 umożliwia korzystanie z Usług przy użyciu loginu w domenie o2.pl, go2.pl, ten.pl lub prokonto.pl innego aniżeli Login, podany w Umowie. Świadczenie Usług przy użyciu innych loginów (dodatkowych poza Loginem), może nastąpić wyłącznie i pod warunkiem uprzedniego złożenia takiej dyspozycji przez Abonenta po uprzednim zalogowaniu się na konto Abonenta (<https://panel.tlenofon.pl>) wykorzystując Login i po dodaniu w zakładce „Loginy dodatkowe” innych loginów w domenie o2.pl, go2.pl lub ten.pl. Aby dany login dodatkowy został przez Abonenta skutecznie dodany, niezbędna jest akceptacja czynności dodania loginu dokonana poprzez konto (<https://panel.tlenofon.pl>) wykorzystując login dodany. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność w szczególności odpowiedzialność finansową, za Usługi zrealizowane przy pomocy tak dodanych loginów. Abonent może w każdym czasie cofnąć dyspozycję obsługi danego loginu.
- W przypadku gdy Abonent złoży dyspozycję dodania dodatkowych loginów, zgodnie z ustępem poprzedzającym, Abonent administruje Usługami poprzez zalogowanie się na konto Abonenta (<https://panel.tlenofon.pl>) przy pomocy Loginu. Powyższe oznacza, iż administracja Usługami nie jest możliwa poprzez konto Abonenta (<https://panel.tlenofon.pl>) przy użyciu do logowania na konto Abonenta loginów dodanych i następuje wyłącznie poprzez podanie Loginu. Abonent może w każdym czasie cofnąć dyspozycję dodania loginu dodatkowego, przez złożenie takiej dyspozycji poprzez konto (<https://panel.tlenofon.pl>) wykorzystując Login. W każdej chwili można również dokonać dyspozycji cofającej zgodę na dodanie loginu dodatkowego przez złożenie takiej dyspozycji poprzez konto (<https://panel.tlenofon.pl>) wykorzystując login dodany, którego zgoda dotyczyła. Cofnięcie zgody na dodanie loginu dodatkowego zgodnie z postanowieniami zdania poprzedzającego jest równoznaczne z rozwiązaniem Zamówienia na Usługi świadczone przy wykorzystaniu loginu dodanego, przy czym ze strony o2 zaprzestanie świadczenia Usług dla danego loginu dodanego następuje natychmiast. Postanowienia zdania poprzedzającego nie pozbawiają o2 prawa żądania zapłaty za zrealizowane Usługi i za Usługi, za które płatność następuje z góry za określony w Cenniku okres.
- Wybranie przez Abonenta Numeru Alarmowego 112 powoduje połączenie Abonenta z konkretną jednostką ratowniczą zdefiniowaną przez o2 na podstawie Deklaracji Abonenta. Uwaga: udzielenie Abonentowi pomocy będzie możliwe tylko w przypadku właściwego wypełnienia (aktualizacji) Deklaracji Abonenta, podania operatorowi jednostki ratowniczej, z którym nastąpiło połączenie, właściwego adresu miejsca interwencji oraz posiadania właściwej prezentacji numeru (CLIP) na Loginie z którego następuje połączenie.

III - Zobowiązania Abonenta

§ 3

- Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy, Zamówienia, Cennika i Regulaminu.
- Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o2 o każdej zmianie adresu do doręczeń lub innych danych Abonenta, wskazanych w Umowie w trybie określonym w Umowie. Niepoinformowanie o zmianie zgodnie z postanowieniami zdania poprzedzającego skutkuje w szczególności uznaniem, iż wszelka korespondencja wysłana przez o2 na dotychczasowy adres uważana jest za doręczoną.

- W przypadku udostępnienia Abonentowi przez o2 nieodpłatnie Numeru Telefonu (tj. bez opłaty abonamentowej przewidzianej w cenniku), Abonent zobowiązuje się do odebrania przy wykorzystaniu takiego numeru łączności co najmniej 10 minut rozmów (innych aniżeli realizowanych w ramach sieci Tlenofon) w okresie dowolnych 90 następujących po sobie dni. W przypadku nieodebrania przy wykorzystaniu takiego numeru w okresie dowolnych 90 następujących po sobie dni łączności co najmniej 10 minut rozmów (innych aniżeli realizowanych w ramach sieci Tlenofon) oraz w przypadku gdy Abonent mimo powiadomienia o tym fakcie nie skorzysta z możliwości zamówienia Numeru Telefonu za opłatą określoną w cenniku, o2.pl zastrzega sobie prawo wyłączenia numeru, a Abonentowi nie przysługują z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenia. Wyłączony numer o2 ma prawo przydzielić innemu Abonentowi.

IV - Opłaty i inne postanowienia

§ 4

- Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku według zasad określonych w Cenniku, w tym w szczególności opłat za Usługi zrealizowane przy użyciu Loginu jak i loginów dodatkowych, dodanych zgodnie z zasadami opisanymi w § 2 ust. 6.
- Opłaty uiszczane są na podstawie Rachunków wystawianych zgodnie z Umową, Zamówieniem, Cennikiem i Regulaminem.
- Faktury za Usługi wystawiane są w cyklu miesięcznym, pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego.
- Rachunki są doręczane Abonentowi na Konto poczty elektronicznej. Na żądanie Abonenta o2 dodatkowo dostarcza Rachunek przesyłką pocztową (listem zwykłym), pobierając z tego tytułu opłatę zgodnie z Cennikiem. W przypadku gdy Abonent nie otrzyma Rachunku w ciągu 7 dni od końca Okresu Rozliczeniowego, obowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym o2.
- Abonent jest zobowiązany do uregulowania płatności w terminie podanym na Rachunku, przy czym termin zapłaty jest krótszy niż 7 dni.
- Wszelkie należności za Usługi płatne są na konto bankowe o2 wskazane na Rachunku. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uiszczenia konta bankowego o2.
- Zgłoszenie przez Abonenta reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat wynikających z Rachunku.
- Za opóźnienie w uiszczeniu opłat o2 pobiera odsetki ustawowe.
- Odsetki należą się za czas opóźnienia, począwszy od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności.
- Abonent zobowiązany jest do pokrycia kosztów wezwania do zapłaty w przypadku, gdy takie wezwanie do zapłaty zostanie do Abonenta wysłane w związku opóźnieniem w płatnościach za Usługi (którekolwiek z Usług) o więcej niż 14 dni. Opłata pobierana za wystawienie wezwania do zapłaty określona jest w Cenniku.

§ 5

- o2 ma prawo natychmiastowego wstrzymania świadczenia Usług i/lub zaobliżenia dostępu do Konta poczty elektronicznej Abonenta, w razie zaistnienia któregokolwiek z następujących zdarzeń:
 - opóźnienia w zapłacie jakichkolwiek należności przez Abonenta wobec o2 o 10 dni licząc od dnia wymagalności określonego w Rachunku,
 - binnego rażącego naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu,
 - z przyczyn technicznych nie jest możliwe zapewnienie korzystania z Usług przez Abonenta lub zapewnienie ich należytej jakości,
 - którejkolwiek ze zdarzeń określonych w § 1 ust. 6 pkt d - i oraz w § 3 ust. 2.

V - Odpowiedzialność o2 i Reklamacje

§ 6

- o2 ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych przepisami prawa.
- o2 nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikające z faktu nieistnienia funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych operatorów telekomunikacyjnych lub dostawców.
- o2 nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług jeżeli jest związane z niską przepustowością łącza, za pomocą którego Abonent jest podłączony do sieci Internet.
- Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Abonentowi przysługują odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług z winy o2, w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty liczonej według Rachunków z trzech ostatnich Okresów Rozliczeniowych, jednakże za okres nie dłuższy niż 12 miesięcy, chyba że łączny okres przerw w Okresie Rozliczeniowym był krótszy niż 36 godzin. W przypadku gdy Abonent korzysta z Usługi krócej niż trzy Okresy Rozliczeniowe opłatę, o której mowa w zdaniu powyżej, oblicza się według wystawionych Rachunków.
- Abonenci będący Konsumentami mogą dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych, w przypadku gdy wysokość szkody powstałej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług przez o2 będzie przekraczała wysokość odszkodowania ustalonego na podstawie ust. 4.
- Wyplata odszkodowania, o którym mowa w ust. 4, następuje w razie uwzględnienia wniesionej przez Abonenta reklamacji, stosownie do wniosku Abonenta zawartego w reklamacji - w formie pieniężnej, przelewem na wskazany numer rachunku bankowego lub przekazem pocztowym na adres wskazany przez Abonenta w terminie do 30 dni od uznania reklamacji albo poprzez zaliczenie należnej kwoty odszkodowania na poczet przyszłych należności. W przypadku niewskazania przez Abonenta w reklamacji formy zwrotu odszkodowania, należna kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych należności.
- Odpowiedzialność o2 wobec Abonentów niebędących Konsumentami z tytułu innego niż niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług jest ograniczona do szkody rzeczywistej, tj. o2 nie ponosi odpowiedzialności w zakresie utraconych korzyści przez Abonenta niebędącego Konsumentem.

§ 7

- Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług należy zgłaszać o2 pisemnie pod adres: Grupa o2 Sp. z o.o.; 02-231 Warszawa; ul. Jutrzenki 177, telefonicznie pod numerem Infolini: 022 3982222, faksem lub drogą elektroniczną poprzez stronę: www.kontakt.o2.pl/tlenofon.
- Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług lub od dnia, w którym Usługa nie została należycie wykonana, lub od dnia doręczenia na Konto poczty elektronicznej Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamacja złożona po upływie terminu określonego w zdaniu poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym o2 niezwłocznie powiadomi Abonenta.
- Za dzień złożenia reklamacji przyjmuje się dzień otrzymania przez o2 listu zawierającego reklamację w formie pisemnej lub elektronicznej, faksu lub dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego przez pracownika Biura Obsługi Klienta.
- o2 potwierdzi na piśmie przyjęcie reklamacji zgłoszonej w sposób określony w ust. 1 w terminie 14 dni od dnia jej złożenia, chyba że w tym terminie udzieli odpowiedzi na reklamację.

5. Reklamacja powinna zawierać:

- dane Abonenta (imię, nazwisko, nazwę), adres, dane osoby składającej reklamację, jeżeli Abonent nie jest osobą fizyczną
 - numer Umowy oraz Login, którego dotyczy reklamacja
 - opis przedmiotu reklamacji wraz ze wskazaniem reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację. Reklamujący powinien wskazać lub dołączyć dokumenty i inne będące w jego posiadaniu dowody, którymi uzasadnia reklamację,
 - w przypadku gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności - wysokość żądanej kwoty oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych należności
 - podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. powyżej, o2, o ile uzna, że jest to konieczne do rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni oraz zakres uzupełnienia, z pouczeniem, iż nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. o2 udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W przypadku nieudzielenia przez o2 odpowiedzi w powyższym terminie, uważa się że reklamacja została uwzględniona.
8. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent może dochodzić roszczeń w zakresie określonym w ust. 1 na drodze postępowania sądowego. Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE lub postępowania przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezese UKE.

VI - Postanowienia końcowe

§ 8

1. Zamówienie w zakresie wszystkich Usług może być rozwiązane przez każdą ze stron w każdym czasie ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, z zastrzeżeniem, iż Zamówienie Numeru Telefonu i Numeru Faksu może być rozwiązane przez Abonenta ze skutkiem natychmiastowym, o ile wcześniej nie rozwiązał Zamówienia w zakresie wszystkich Usług (wówczas Zamówienie Numeru Telefonu i Faksu rozwiąże się w terminie przewidzianym dla rozwiązania Zamówienia w zakresie wszystkich Usług). Rozwiązania Zamówień Numeru Telefonu i Numeru Faksu Abonent dokonuje poprzez złożenie stosownej dyspozycji po uprzednim zalogowaniu się na konto Abonenta (<https://panel.tlenofon.pl>). Oświadczenie o2 o rozwiązaniu Zamówienia za wypowiedzeniem przekazywane jest e-mailem przesłanym na Konto poczty elektronicznej. Abonent składa dyspozycję rozwiązania wszystkich Usług poprzez panel <https://panel.tlenofon.pl/rezygnacja.php>. W przypadku gdy Abonent w okresie wypowiedzenia cofnie oświadczenie o rozwiązaniu Zamówienia w zakresie wszystkich Usług za wypowiedzeniem, wypowiedzenie uznaje się za niebyłe.
2. Zamówienie może być rozwiązane przez o2 w trybie natychmiastowym bez zachowania terminu wypowiedzenia, o którym mowa w ustępie 1 niniejszego paragrafu, w przypadku:
- a. dołączenia przez Abonenta do sieci o2 urządzeń nie spełniających wymagań określonych przepisami prawa,
 - b. opóźnienia w zapłacie za korzystanie z Usług o dłużej niż 14 dni,
 - c. podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji lub przedstawienia fałszywych dokumentów niezbędnych do zawarcia Umowy,
 - d. wszczęcia wobec Abonenta postępowania egzekucyjnego, likwidacyjnego lub postępowania o ogłoszenie upadłości,
 - e. wykorzystania przez Abonenta Usług do celów niezgodnych z prawem,
 - f. Wystąpienia którejkolwiek z okoliczności wskazanych w § 1 ustęp 4 pkt d - i oraz w § 3 ust. 2.
3. Z dniem rozwiązania Zamówienia, o2 zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych Zamówieniem.

§ 9

1. Obsługa serwisowa realizowana jest za pośrednictwem Infolinii pod numerem 022 3982222 od poniedziałku do piątku w godz. 7.00-23.00 oraz poprzez stronę www.kontakt.o2.pl/tlenofon.
2. Jeżeli wykonanie usługi serwisowej wiąże się z kosztami, są one każdorazowo określane w Cenniku.
3. Aktualny Cennik dostępny jest na stronie internetowej www.tlenofon.pl/cennik.

§ 10

1. Cesja praw Abonenta wynikających z Zamówienia jest wyłączona.
2. Abonent będący Konsumentem może odstąpić od Zamówienia (na każdą z Usług z osobną) w terminie 10 dni od dnia złożenia Zamówienia (na poszczególnej Usłudze) bez podania przyczyny. Uprawnienie Abonenta do odstąpienia od Zamówienia wygasa z chwilą zrealizowania w tym terminie przez o2 na rzecz Abonenta Usług (którejkolwiek z Usług).
3. Regulamin może być zmieniony w każdym czasie poprzez umieszczenie Regulaminu na stronie: <http://www.tlenofon.pl/regulamin.php>, z zastrzeżeniem § 2 ust. 3 i 4.
4. W sprawach w Regulaminie nie uregulowanych zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez polskie sądy powszechne.