

SPIS TREŚCI

DZIAŁ I - Postanowienia ogólne

DZIAŁ II – Zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych

DZIAŁ III - Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

Rozdział 2. Warunki szczególne

Rozdział 3. Warunki serwisu

Rozdział 4. Jakość usług

DZIAŁ III - Warunki zawierania i rozwiązywania umowy oraz termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

Rozdział 2. Warunki zawarcia umowy

Rozdział 3. Warunki realizacji umowy

Rozdział 4. Zmiana umowy

Rozdział 5. Zawieszenie świadczenia usług

Rozdział 6. Rozwiązanie umowy

Rozdział 7. Wygaśnięcie umowy

DZIAŁ IV - Odpowiedzialność

DZIAŁ V - Opłaty

DZIAŁ VI - Tryb postępowania reklamacyjnego

DZIAŁ VII - Postanowienia końcowe

Rozdział 1. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta.

Rozdział 2. Tajemnica telekomunikacyjna

Rozdział 3. Postanowienia końcowe

DZIAŁ I - Postanowienia ogólne

§1

Niniejszy regulamin został wydany na podstawie art. 50 ust. 1 ustawy z dnia 21 lipca 2000 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 73, poz. 852, z 2000 r. z późniejszymi zmianami).

§2

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Abonent - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, która zawarła z Operatorem pisemną Umowę na świadczenie usług telekomunikacyjnych.

2. Abonament - usługa polegająca na zapewnieniu abonentowi stałego dostępu do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora na podstawie umowy, jest to również miesięczna opłata uiszczana przez Abonenta za korzystanie z usług świadczonych przez Operatora, opłata ponoszona jest za zapewnienie sprawności łącza wraz z zakończeniem sieci, oraz utrzymaniem ich w gotowości do świadczenia usług z określoną jakością.

3. Biuro Obsługi Klienta (BOK) - miejsce wyznaczone przez Operatora, w którym kontaktuje się on przez uprawnionego pracownika.

4. Cennik - będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, dokument zawierający ceny i opis usług.

4. Główna lokalizacja - adres wskazany przez Abonenta gdzie posiada on stałe zameldowanie lub adres nieruchomości będący siedzibą osoby prawnej.

5. Gniazdo abonenckie - główne zakończenie sieci operatora, fizyczny punkt, w którym Abonent otrzymuje dostęp do świadczonych usług przez Operatora.

6. Instalacja - wykonanie Przyłącza w lokalu Abonenta, lub uruchomienie usługi ewentualnie pakietu usług.

7. Kaucja - kwota stanowiąca zabezpieczenie należności za usługi telekomunikacyjne wykonywane przez Operatora na rzecz Abonenta, pobierana przez Operatora od Abonenta z chwilą przekroczenia ustalonego limitu należności za świadczone usługi.

8. Łącze - zespół środków technicznych umożliwiający przesłanie sygnałów TVK, DTV, mowy, transmisji danych i faksów w publicznej sieci telekomunikacyjnej pomiędzy zakończeniami sieci.

9. Okres rozliczeniowy - przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec Operatora, który wystawia fakturę VAT za realizowane usługi telekomunikacyjne, w fakturze określony jest okres rozliczeniowy rozpoczynający się i kończący się we wskazanych przez Operatora dniach miesiący kalendarzowych.

10. Operator - ELTRONIK „Media” Sp. z o.o. - Sp. k. z siedzibą w Brodnicy, adres 87-300 Brodnica ul. 3 Maja 3, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr 0000318789.

11. Opłata aktywacyjna - jednorazowa opłata wnoszona przez Abonenta z tytułu aktywacji usługi przez Operatora. Pierwsza opłata zawiera również opłatę instalacyjną uwzględniającą koszty budowy przyłącza i instalacji w lokalu, w którym usługa ma być świadczona.

12. Umowa - pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, na mocy, którego Operator zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron, której integralną częścią jest każdorazowo niniejszy regulamin.

13. Usługi - usługi telekomunikacyjne (łącznie z usługami dodatkowymi) świadczone przez Operatora i wybrane przez Abonenta

14. Terminal Abonencki - urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół umożliwiający współpracę z siecią publiczną, np. aparat telefoniczny, fax., modem, centralka, telewizor, komputer, iPod. Włączać do sieci Operatora można tylko terminale posiadające certyfikat CE.

15. Pakiet TVK - pakiet usług za pomocą, którego Operator poprzez swoją sieć telekomunikacyjną świadczy usługi radia i telewizji kablowej. Usługa ta jest usługą bazową dla świadczenia usług dostępu do Internetu i usług głosowych.

16. Oferta usług Operatora - Szczegółowy wykaz kanałów TV i DTV zawarty w poszczególnych pakietach stanowi ofertę Usług Operatora, wykazy kanałów oferowanych w poszczególnych pakietach publikowane są na stronie www.eltronik.net.pl oraz dostępne w naszych Biurach Obsługi Klienta. Ofertę Usług Operatora stanowić będzie całkowita ilość kanałów telewizyjnych składająca się na pakiet. W poszczególnych pakietach liczba ta wynosić będzie:

Pakiety analogowe: Socjalny 6 kanałów, Dom 54 kanały.

Pakiety cyfrowe: Cyfrowy Dom 70 kanałów, Dom Lux 85 kanałów, DOM PLUS 90 kanałów, Canal + 4 kanały, Canal + HD 2 kanały; HBO 3 kanały; HBO HD 1 kanał;

17. Protokół Aktywacji - potwierdzenie na piśmie przez Abonenta faktu wykonania instalacji, przyjęcia modemu kablowego oraz potwierdzenia uruchomienia usługi.

18. Przyłącze - urządzenia i okablowanie na nieruchomości i/w lokalu Abonenta, stanowiące wyłączną własność Operatora. Urządzeniami w rozumieniu niniejszego Regulaminu są zainstalowane w mieszkaniu kable, gniazda, konwertery i inny sprzęt niezbędny do świadczenia usług w tym odbioru programów TVK, DTV, dostępu do Internetu, telefonii i innych usług telekomunikacyjnych rozprowadzanych przez Operatora.

19. Regulamin - niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ELTRONIK „MEDIA” Sp. z o.o. - Sp. k. będący integralną częścią umowy abonenckiej.

20. Regulamin promocji - regulamin stanowiący szczególne zasady sprzedaży usług podpisany przez Abonenta staje się integralną częścią umowy.

21. Sieć TVK - sieć telekomunikacyjna, za pomocą, której Operator świadczy usługi telekomunikacyjne.

22. Sprzęt Operatora - oddane w użytkowanie, najem na czas trwania umowy, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora, w szczególności np. modemy, bramki, switch które stanowią własność Operatora lub znajdują się w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu.

23. Urządzenie końcowe, modem, set-top-box (dekoder) i każde inne urządzenie, będące własnością Abonenta umożliwiające odbiór zamawianych usług.

24. Siła wyższa - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz wandalizm i sabotaż. Również akty prawne wprowadzające ograniczenia w stosunku do świadczonych usług.

25. Tytuł prawny - prawo własności, użytkowania wieczystego, własnościowe lub lokatorskie prawo do lokalu mieszkalnego czy użytkowego, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem lub użyczenie.

26. Użytkownik końcowy - podmiot korzystający z dostępnej usługi telekomunikacyjnej lub żądający świadczenia takiej usługi dla zaspokojenia własnych potrzeb.

27. Wstrzymanie świadczenia Usługi - okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

DZIAŁ II – Zakres świadczonych publicznych usług telekomunikacyjnych

§ 3

1. Operator w swojej sieci telekomunikacyjnej świadczy usługi:

- wykonanie przyłącza sieciowego wraz z instalacją i Gniazdem abonenckim.
- televizji kablowej analogowej w skrócie TVK w ramach kliku pakietów, dla Abonentów, którzy mają podpisane umowy przed dniem 01.04.2011r. Pakiety TVK Operator udostępnia w sieciach, w których nie świadczy usług telewizji cyfrowej.
- televizji kablowej cyfrowej w skrócie DTV w ramach kilku pakietów Cyfrowego Domu, w tym przypadku dodatkowo Abonent otrzymuje bezpłatnie pakiet analogowy - multiroom.
- telefonii głosowej w skrócie TG w różnych planach taryfowych
- dostępu do Internetu o różnorodnych parametrach przepływności do i od klienta.

2. Operator może też świadczyć usługi dodane typu VoD (video na życzenie), telewizji interaktywnej i innych usług wyszczególnionych w Cenniku.

3. Usługa Telewizji Kablowej obejmuje:

- a) przyłączenie do Sieci, w tym budowa przyłącza i instalacji, oraz montaż Gniazda abonenckiego, Abonent ponosi opłatę aktywacyjną podaną w cenniku, zawierającą również opłatę instalacyjną;
- b) Abonament wraz z bezpłatnymi usługami serwisowymi związanymi z utrzymaniem sieci do Gniazda abonenckiego;
- c) zapewnienie dostępu Terminala do programów radiowych i telewizyjnych transmitowanych za pośrednictwem Sieci;
- d) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

4. Usługa Telewizji Kablowej Cyfrowej obejmuje:

- a) opłatę aktywacyjną ponoszona jednorazowo przy uruchomieniu usługi
- b) Abonament
- c) dzierżawę dekodera (set-top-boxa) wraz z jego serwisem dla umów zawartych do 31 marca 2011r. Dla umów zawieranych po tym terminie wykup, bądź udostępnienie na własność dekodera wg stawek określonych w Cenniku.
- d) Abonent ma prawo odbierać pakiety telewizji cyfrowej na własnym dekodерze.
- e) zapewnienie dostępu Terminala do programów radiowych i telewizyjnych transmitowanych za pośrednictwem Sieci i karty warunkowego dostępu będącej własnością Operatora;
- f) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

5. Usługa dostępu do Internetu obejmuje:

- a) opłatę aktywacyjną ponoszona jednorazowo przy uruchamianiu usługi.
- b) wykonanie instalacji od Gniazda abonenckiego do stanowiska komputerowego oraz montaż modemu, w tym również bezprzewodowego
- c) Abonament za gwarantowaną przepływność w obie strony w sieci Operatora, wybraną przez Abonenta
- d) wsparcie techniczne udzielane telefonicznie
- e) usługa nie obejmuje konfiguracji Terminala abonenckiego

4. Usługa Telefonii Głosowej obejmuje:

- a) opłatę aktywacyjną ponoszona jednorazowo przy uruchamianiu usługi.
- b) wykonanie instalacji od Gniazda abonenckiego do miejsca instalacji telefonu oraz montaż modemu dostępowego
- c) Abonament za wybrany przez Abonenta plan taryfowy
- d) realizowanie w ruchu automatycznym połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych (do zakończenia sieci zlokalizowanego w innej strefie numeracyjnej), międzynarodowych (wykraczających poza zasięg Rzeczypospolitej Polskiej), połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję danych oraz usługi świadczone w Sieci przez innych operatorów, w zakresie określonym w umowach zawartych przez Operatora z tymi operatorami). Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w Planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych. Wysokość opłat za połączenia określana jest w Cenniku.
- e) bezpłatne połączenia do służb ratowniczych nr 112; 997; 998; 999.
- f) Połączenia z sieciami o podwyższonej opłacie: 0-300x; 0-70x; 0-80x; 064x
- d) możliwość bezpłatnego przeniesienia numeru telefonicznego do innego operatora w tej samej strefie numeracyjnej
- e) bezpłatny dostęp do rejestru połączeń (biling) poprzez stronę www Operatora, oraz odpłatnie przesyłany pocztą.
- f) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
- g) usługa nie obejmuje napraw Terminala abonenckiego (np. telefonu).

DZIAŁ III - Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

Rozdział 1- warunki ogólne.

§ 4

1. Operator świadczy usługi w zasięgu swojej sieci TVK i w zakresie istniejących możliwości technicznych na podstawie wymaganego prawem wpisu do Rejestru Przedsiębiorstw Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Urząd Komunikacji Elektronicznej ewentualnie ich poprzedników lub następców prawnych oraz niniejszego Regulaminu.

2. Abonent jest obowiązany udostępnić Operatorowi lub upoważnionemu przez niego podmiotowi działającemu na jego rzecz nieruchomości lub lokal w celu wykonania Przyłącza lub Gniazda abonenckiego.

3. Przyłącze wraz z zakończeniem sieci przeznaczone jest do używania przez Abonenta na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego zakończenia sieci w jego lokalu lub nieruchomości o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usług, lub rozpatrzenia reklamacji. Kontrola łączy następuje po uzgodnieniu terminu z Abonentem

4. W razie braku możliwości technicznych wykonania instalacji, stwierdzonego przed zawarciem Umowy, Operator może odmówić jej zawarcia. Znaczne trudności w wykonaniu przyłącza i instalacji przed zawarciem Umowy, upoważniają Operatora, do uzgadniania z Abonentem, sposobu wykonywania usługi, w szczególności określenia możliwego terminu i kosztu Instalacji, uzgodnienie to wymaga formy pisemnej.

5. Operator dla zapewnienia stosownej, jakości świadczonych usług, w Ofercie Świadczonej Usług określa minimalne wymagania sprzętowe terminali dla świadczonych przez siebie usług.

§ 5

1. Operator zobowiązuje się w terminie uzgodnionym z Abonentem, wykonać przyłącze do i w lokalu wskazanym w umowie.

2. Przyłącze stanowi własność Operatora. Abonent nabywa prawo do korzystania z przyłącza i usług telekomunikacyjnych przez okres trwania Umowy.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Przyłączem, w szczególności nie ma prawa udostępniania jakiegokolwiek z elementów Przyłącza (odpłatnie lub nieodpłatnie) osobom trzecim.
4. Abonent zobowiązany jest do utrzymywania wszystkich elementów Przyłącza w stanie nieuszkodzonym oraz do niewykorzystywania jakiegokolwiek z elementów Przyłącza do celów innych niż dozwolone na podstawie umowy TVK, telewizji cyfrowej, świadczenia usług stałego dostępu do Internetu, telefonii lub innych zawartych z Operatorem.
5. Zapisy §5 ust. 2, ust. 3 i ust. 4 wiążą Abonenta niezależnie od obowiązywania bądź nieobowiązywania Umowy. W każdym czasie, w wypadku naruszenia postanowień § 6 ust. 3 lub ust. 4 Regulaminu przez Abonenta, niezależnie od przyczyn naruszenia, Abonent uiszcza na rzecz Operatora karę umowną w wysokości trzykrotnego abonamentu TVK za każdy wypadek naruszenia. Operator w przypadku istotnych naruszeń, zastrzega sobie prawo do powiadomienia organów ścigania o dokonany naruszeniu prawa.
6. Terminal końcowy jest własnością Abonenta i Abonent ponosi koszty jego wymiany lub naprawy.
7. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda abonenckiego/Gniazda dodatkowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda abonenckiego/Gniazda dodatkowego i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w Umowie Abonenckiej, na warunkach określonych w Cenniku. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku montażu Gniazda dodatkowego.
8. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda abonenckiego/Gniazda dodatkowego, Abonent, podpisując Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
9. Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda abonenckiego/Gniazda dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego montażu Gniazda abonenckiego/Gniazda dodatkowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
10. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w ust.7.
11. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Sprawności (Protokół Odbioru Urządzeń i Aktywacji Usługi).
12. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Gniazd dodatkowych oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda abonenckiego lub Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
13. Uszkodzenia Sieci lub Gniazda abonenckiego/Gniazda dodatkowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat, lub skalkulować je wg poniesionych kosztów.
14. Operator może dokonać konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń niebędących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
15. W przypadku konieczności przystosowania Terminala do podłączenia do Gniazda abonenckiego/Gniazda dodatkowego, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala i/lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust. 14. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.
16. Do Gniazda abonenckiego jak i do Gniazda dodatkowego Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal.
17. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o awarii. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Gniazdo abonenckie lub Sprzęt Operatora.
18. W celu prawidłowego wykonania Usługi Telekomunikacyjnej, Operator ma prawo do okresowej konserwacji i kontroli Sieci oraz, w tym celu, do przerw w dostawie sygnału.
19. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi, przeglądu Gniazda abonenckiego/dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
20. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia mechaniczne odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.
21. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

Rozdział 2– warunki szczególne.

§ 6

1. Warunki szczególne w zakresie usług telewizji kablowej:

Operator świadczy poniższe usługi TVK.

a) Pakiety kanałów TV i radiowe - Pakiet socjalny dla grupy programów ogólnokrajowych.

b) Pakiety kanałów TV i radiowe - Pakiet Dom – pakiety programów w różnym zestawieniu w zależności od lokalizacji sieci.

c) Szczegółowy wykaz kanałów TV i radiowych zawarty w poszczególnych pakietach stanowi ofertę usług Operatora, wykazy

kanałów oferowanych w poszczególnych pakietach publikowane są na stronie www.eltronik.net.pl

d) okresem rozliczeniowym jest pełen miesiąc kalendarzowy.

2. Warunki szczególne w zakresie usług telewizji cyfrowej:

a) Klientem Platformy cyfrowej może zostać każdy Abonent który ma dostęp do naszej sieci

b) Abonament będzie naliczany w całości, gdy uruchomienie usługi nastąpi do 15 dnia miesiąca. W okresie po 15 dniu miesiąca abonament zostanie naliczony w połowie wysokości.

c) Operator po przekazaniu Abonentowi dekodera i karty dekodującej uruchomi usługę telewizji cyfrowej w ciągu 24 godzin.

d) szczegółowy wykaz kanałów DTV zawarty w poszczególnych pakietach stanowi ofertę usług Operatora, wykazy kanałów oferowanych w poszczególnych pakietach publikowane są na stronie www.eltronik.net.pl

3. Warunki szczególne w zakresie usług dostępu do Internetu:

a) dniem zakończenia Instalacji, jest dzień, w którym nastąpiło podpisanie przez Abonenta Protokołu Aktywacji. Dzień ten jest równocześnie dniem rozpoczęcia świadczenia usług.

- b) Operator zastrzega sobie, że w przypadku stosowania przez Abonenta terminala niecertyfikowanego, nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne jego funkcjonowanie.
- c) Operator nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo danych i aplikacji Abonenta zainstalowanych w jego komputerze, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
- d) Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść i formę danych i informacji przesyłanych przez Abonenta w Sieci, jak również za szkody wynikłe z przesyłanych do Abonenta treści, danych, wiadomości, aplikacji itp.
- e) Abonent zobowiązany jest do korzystania z modemu kablowego dostarczonego przez Operatora, a ponadto zobowiązuje się do użytkowania tego urządzenia zgodnie z jego zastosowaniem i przeznaczeniem, nie przeprowadzania jego przeróbek lub samodzielnych napraw, nie zmieniania miejsca podłączenia
- f) nie udostępniania dostępu do Internetu innym osobom, poza lokalem, w którym zainstalowano modem.
- g) podpisanie Protokołu Aktywacji z wpisanym numerem seryjnym modemu przez Abonenta, jest potwierdzeniem otrzymania modemu sprawnego technicznie, umożliwiającego dostęp do Internetu. Modem z chwilą uiszczenia opłaty aktywacyjnej staje się własnością Abonenta.
- h) Abonament będzie naliczany w całości, gdy uruchomienie usługi nastąpi do 15 dnia miesiąca. W okresie po 15 dniu miesiąca abonament zostanie naliczony w połowie wysokości. Okresem rozliczeniowym jest pełen miesiąc kalendarzowy.
4. Warunki szczególne w zakresie usług telefonii głosowej:
- a) dniem zakończenia Instalacji, jest dzień, w którym nastąpiło podpisanie przez Abonenta Protokołu Aktywacji. Dzień ten jest równocześnie dniem rozpoczęcia świadczenia usług.
- b) Operator zastrzega sobie, że w przypadku stosowania przez Abonenta sprzętu niespełniającego wymogów stawianych przez Operatora w ofercie świadczenia usług, nie będzie ponosił odpowiedzialności za niepoprawne jego funkcjonowanie.
- c) Abonent zobowiązany jest do korzystania z modemu kablowego dostarczonego przez Operatora, a ponadto zobowiązuje się do użytkowania tego urządzenia zgodnie z jego zastosowaniem i przeznaczeniem, nie przeprowadzania jego przeróbek lub samodzielnych napraw, nie zmieniania miejsca podłączenia
- d) podpisanie Protokołu Aktywacji z wpisanym numerem seryjnym modemu przez Abonenta, jest potwierdzeniem otrzymania modemu sprawnego technicznie, umożliwiającego świadczenie usług telefonii. Modem z chwilą uiszczenia opłaty aktywacyjnej staje się własnością Abonenta.
- e) aktualny cennik usług telefonicznych Operatora udostępniany będzie bezpłatnie w BOK, oraz publikowany na stronie internetowej www.eltronik.net.pl.
- f) okres rozliczeniowy, będący podstawą do rozliczeń należności abonenta wobec operatora z tytułu świadczonych usług, jest okresem miesięcznym rozpoczynający się wskazanym przez Operatora w rachunku dniu miesiąca i kończący się w dniu poprzedzającym ten dzień w kolejnym miesiącu kalendarzowym lub ostatnim dniu miesiąca, jeżeli w kolejnym miesiącu dnia takiego nie ma.

Rozdział 3. Warunki serwisu

§ 7

1. Operator zapewnia obsługę serwisową w szczególności:

- wykonanie instalacji i uruchomienie łącza.
- bezpłatne okresowe przeglądy łącza, pomiary, eliminowanie usterek
- techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez Abonenta obejmującą bezpłatne usuwanie awarii, bezpłatne eliminowanie usterek, sprawdzenie instalacji wykonanej przez Abonenta jest czynnością odpłatną.
- bezpłatne usuwanie awarii.

2. Bezpłatną obsługę Klientów, za pośrednictwem Biura Obsługi Klientów - BOK tel-056 6498100; Obsługa realizowana przez BOK dotyczy w szczególności składania zleceń, uzyskiwanie informacji o usługach i promocjach, stanie indywidualnego konta abonenckiego, składania reklamacji.

3. Operator świadczy usługi z zachowaniem wskaźników określonych przepisami prawa.

4. W celu zabezpieczenia interesów użytkowników końcowych Operator zastrzega sobie prawo do nagrania treści rozmów związanych z Umową. Nagranie ma charakter poufny i może być wykorzystane wyłącznie, jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia prawidłowości jego wykonania.

Rozdział 4. Jakość usług

§ 8

- Wszystkie usługi świadczone przez Operatora spełniają standardy ITU i ETSI oraz PN-EN.
- Czas aktywacji usługi dostępu do Internetu, TVK i DTV w 99% nie przekroczy 7 dni, w lokalach, do których doprowadzone jest przyłącze.
- Wskaźnik uszkodzeń na 1000 abonentów nie przekroczy 3% w okresie miesiąca.
- 95% Uszkodzeń zostanie usuniętych w ciągu 36 godzin od chwili zgłoszenia.
- 99% Umów związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych zostanie zrealizowana w terminie.

DZIAŁ III - Warunki zawierania i rozwiązywania umowy oraz termin rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§9

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie. Operator może uzależnić zawarcie umowy od złożenia wniosku na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wnioski w ciągu 30 dni.

§10

Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:

- braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości, co do ich autentyczności;

- c), gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203), informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
- d), gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
- e), gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej został postawiony w stan likwidacji.

§11

Operator może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z dwiema osobami fizycznymi po spełnieniu warunków określonych w §11 i 13 regulaminu. W takim przypadku każdy z abonentów posiada prawo do złożenia oświadczeń woli w zakresie świadczonych usług, lub zawarcia aneksu, umowy rozszerzającej zakres świadczonych usług lub skutecznie umowę wypowiedzieć w sytuacjach w niej określonych z zachowaniem następujących zasad:

a) Obowiązki wynikające z umowy regulaminu spoczywają solidarnie na obu Abonentach.

b) W przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo wezwać Abonentów wstrzymując świadczenie usług, do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o korzystaniu z usługi, pod rygorem rozwiązania umowy z winy Abonentów bez zachowania okresu wypowiedzenia.

b) Zmiana miejsca świadczenia usługi, zmiana numeru telefonicznego, cesja, wypowiedzenie umowy może nastąpić na podstawie pisemnej woli jednego z Abonentów i jest skuteczne dla pozostałego.

§12

Abonent zawiera Umowę osobiście lub poprzez pełnomocnika, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie, a podpis mocodawcy może uwierzytelnić upoważniony pracownik Operatora, notariusz lub polska placówka dyplomatyczna.

§13

Umowa Abonencka może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu osoby zamierzającej skorzystać z Usługi, sprawdzeniu podlega dowód tożsamości zawierający informację o aktualnym miejscu zameldowania (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu);

§14

Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej zawiera Umowę poprzez osoby upoważnione do reprezentowania tej osoby lub jednostki organizacyjnej, przy czym umocowanie do działania winno być wykazane stosownym dokumentem (odpisem ze stosownego rejestru, lub ewidencji, zaświadczeniem REGON i NIP).

§15

Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji Gniazda abonenckiego. Tytułem prawnym jest prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu. W innych przypadkach wymagana jest umowa najmu, dzierżawy, użyczenia lub wymagana jest pisemna zgoda odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni.

Rozdział 2. Warunki zawarcia umowy

§16

1. Przy zawieraniu Umowy, Abonent winien udostępnić i udokumentować Operatorowi następujące dane: imię (imiona), nazwisko (nazwiska), adres zamieszkania (adres do korespondencji), telefon kontaktowy, nr PESEL, a osoba prawna / jednostka organizacyjna: nazwę firmy, odpis z właściwego rejestru lub ewidencji, oraz numer NIP i REGON.

2. Umowa może być zawarta w lokalu Operatora lub poza nim. W przypadku zawarcia umowy poza lokalem Operatora Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 10 dni od daty zawarcia Umowy. W przypadku wykonania w tym terminie Przyłącza/instalacji abonent jest zobowiązany pokryć koszty jego wykonania.

§17

Przez zawarcie Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz Umowie, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy - w szczególności do terminowego uiszczania opłat wynikających z zawartej Umowy i określonych w cenniku. Regulamin i cennik Operator przekazuje Abonentowi najpóźniej w chwili zawarcia umowy, a także na każde żądanie Abonenta, listownie lub w BOK. Operator zamieszcza Regulamin, Regulamin Promocji, Cennik, propozycje umów, na swojej stronie internetowej www.eltronik.net.pl lub na życzenie klienta wydaje nieodpłatnie w BOK.

§18

Operator zastrzega sobie możliwość oferowania i świadczenia usług na promocyjnych warunkach. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie regulaminu promocji, zmieniających bądź wyłączających postanowienia umów, regulaminu i cennika. Promocje mogą być kierowane do określonej grupy Abonentów lub osób nimi niebędących, zamieszkujących w obszarze sieci Operatora.

§19

Postanowienia Umowy i Regulaminu promocji mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu o ile postanowień tych nie da się pogodzić.

§20

Umowę w imieniu Operatora zawiera osoba przez niego upoważniona odrębnym pełnomocnictwem.

Rozdział 3. Warunki realizacji umowy

§21

1. Świadczenie usług telekomunikacyjnych rozpoczyna się w terminie określonym Umową.

2. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia odpowiednio: opłaty za wykonanie Przyłącza i aktywację usługi, w kwocie wynikającej z Umowy, w terminie 10 dni od dnia otrzymania blankietu płatniczego lub faktury.

3. W wypadku, gdy Abonent nie spełni wymogów opisanych w poprzedzającym ustępie, Operator w terminie trzech miesięcy od zawarcia Umowy, ma prawo od tej Umowy odstąpić. Abonent zobowiązany jest w takim wypadku do zwrócenia Operatorowi kosztów wykonania Przyłącza sieciowego w kwocie określonej w cenniku w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania powiadomienia o odstąpieniu od Umowy przez Operatora.

Rozdział 4. Zmiana umowy

§22

Umowa może ulec zmianie po uzgodnieniu przez Strony.

§23

1. Zmiana Umowy następuje w formie pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
2. Zmiana Umowy polegająca na zmianie pakietu programowego, transferu danych przy dostępie do Internetu, taryfy i abonamentu telefonicznego na wniosek Abonenta, nie wymaga aneksu do umowy, wymaga pisemnego oświadczenia woli i wymaga uiszczenia opłaty określonej Cennikiem Usług Operatora.

§24

Operator aktywuje u Abonenta odpowiednio zmieniony pakiet programowy, transfer dostępu do Internetu, pakiet taryfowy w terminie 30 dni od otrzymania wniosku o zmianę, nie wcześniej jednak niż od początku miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Operator otrzymał zawiadomienie, o ile Abonent zobowiązany do uiszczenia opłaty, opłatę tę uiści.

Rozdział 5: Zawieszenie usług

§25

Operator ma prawo zawiesić świadczenie usług Abonentowi, jeżeli Abonent:

1. Opóźnia się z zapłatą należności za świadczone usługi przez jeden okres rozliczeniowy
2. Udostępnia usługi lub świadczy usługi poza lokalem lub zasięgiem Przyłącza.
3. Używa Przyłącza niezgodnie z jego przeznaczeniem lub dokona jego samowolnej przeróbki.
4. Podejmuje działania powodujące przerwanie lub blokowanie poprawnej pracy urządzeń aktywnych innych użytkowników Operatora.
5. Wykorzystuje usługi do celów sprzecznych z prawem
6. Narusza prywatność innych osób korzystających z Usług (ingeruje w ich sprzęt i oprogramowanie bez ich zgody).
7. W inny sposób narusza postanowienia Regulaminu, Umowy lub inne warunki świadczenia usług.

§26

1. Abonentowi, któremu Operator zawiesił świadczone usługi telekomunikacyjne w przypadku, o którym mowa w §25 pkt. 1, usługi będą świadczone po uregulowaniu zaległych opłat. W pozostałych przypadkach usługi zostaną świadczone po przywróceniu stanu pierwotnego lub zaniechaniu bezprawnych działań.
2. Za wznowienie świadczenia usług Operator pobiera opłatę zgodną z Cennikiem Usług.

§27

1. Na wniosek Abonenta Operator zawiesza świadczenie usług. Zawieszenie polega na czasowym odłączeniu Abonenta od sieci telekomunikacyjnej.
2. Za wznowienie świadczenia usług po czasowym zawieszeniu Operator pobiera opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem świadczenia usług.

Rozdział 6. Rozwiązanie umowy

§28

1. Umowa obowiązuje Strony od daty jej zawarcia i pozostaje ważna przez czas określony w umowie, minimalny okres jej obowiązywania to okres 24 miesięcy ("Okres początkowy wyznaczony na spłatę dekodera cyfrowego") liczony od 1-go dnia miesiąca następnego po miesiącu, w którym aktywowano przyłącze TVK, lub na czas nieokreślony.
2. Umowa może być zawarta na inny czasookres, nie dłuższy niż 36 miesięcy. Zostaje on określony w regulaminach Promocji, lub wynegocjowany z klientem.
3. W przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony po Okresie początkowym, może być ona wypowiedziana, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem, że skutkuje ono na koniec ostatniego pełnego miesiąca kalendarzowego po złożeniu oświadczenia o wypowiedzeniu.
4. W przypadku rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez Abonenta lub Operatora z winy Abonenta przed upływem czasu, na który została zawarta określonym w umowie lub regulaminie promocji, Operatorowi przysługuje względem Abonenta roszczenie odszkodowawcze za udzielone upusty czy ulgi proporcjonalne do czasu korzystania z usługi.
5. Roszczenie odszkodowawcze wyliczane będzie wg następującego wzoru: Wysokość roszczenia= równowartość przyznanej ulgi x liczba pełnych miesięcy pozostałych do końca umowy / liczba miesięcy, na które została zawarta umowa.
6. Wysokość ulgi przyznanej Abonentowi oznacza kwotę stanowiącą sumę upustów udzielonych Abonentowi na dzień zawarcia umowy, wyrażającą się w różnicy pomiędzy ceną podstawową usługi telekomunikacyjnej lub towaru zakupionego przez Abonenta w związku z zawarciem umowy, a ceną promocyjną oferowaną przez Operatora Abonentowi. Upust może dotyczyć w szczególności: opłaty aktywacyjnej, należnych opłat abonamentowych, ceny zakupu terminala lub innego sprzętu, przyznanych Abonentowi zniżek na usługi telekomunikacyjne.
7. Roszczenia o zwrot przyznanej ulgi nie dotyczą przypadków, w których przepisy prawa uprawniają Abonenta do rozwiązania umowy bez obowiązku zapłaty roszczenia stanowiącego ekwiwalent ulgi przyznanej w związku z zawarciem umowy.

§29

Umowa może być wypowiedziana przez Operatora, ewentualnie Operator może zawiesić świadczenie usług w następujących przypadkach:

1. Zalegania przez Abonenta z zapłatą za świadczone usługi telekomunikacyjne przez okres przekraczający lub równy 30 dni kalendarzowych od dnia w którym upłynął termin zapłaty tych należności. Przed zawieszeniem lub rozwiązaniem Umowy Operator wzywa Abonenta do uregulowania należności w formie pisemnej lub elektronicznej, o ile abonent wyraził na to zgodę. Wznowienie świadczenia usług może nastąpić po uregulowaniu należności przez Abonenta.
2. Nie udostępnienia lokalu pod obecność Abonenta na czas wykonania okresowych konserwacji sieci TVK.
3. Wykonania samowolnych przeróbek Przyłącza Sieciowego,
4. Udostępnienia usług poza lokalem gdzie zainstalowano Gniazdo abonenckie osobom trzecim.
5. W przypadku, gdy Abonent nie zaprzestanie działań określonych w §25 niniejszego Regulaminu.

Rozdział 7. Wygaśnięcie umowy

§30

Umowa wygasa w przypadku:

1. Śmierci Abonenta,
2. W przypadku utraty zdolności do prowadzenia działalności gospodarczej na skutek zmian warunków ekonomiczno-prawnych przez Operatora, utraty uprawnień do świadczenia usług objętych Umową lub wykreślenia go z odpowiedniego rejestru lub wyroku sądowego nakazującego wstrzymanie świadczenia usług.

3. Utraty tytułu prawnego do nieruchomości, prawa do lokalu przez Abonenta.
4. Nie udostępnieniu przez Abonenta nieruchomości w celu zainstalowania przyłącza lub jego naprawy po dwukrotnym uzgodnieniu terminów wykonania prac.

DZIAŁ IV - Odpowiedzialność

§31

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi telekomunikacyjnej wyłącznie w zakresie określonym Umową, Regulaminem promocji, Regulaminem świadczenia usług, Prawem telekomunikacyjnym oraz Kodeksem Cywilnym.
2. Z tytułu niedotrzymania terminu świadczenia usług określonego w umowie z winy Operatora, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty za zamówiony pakiet usług za każdy dzień opóźnienia.
3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych, Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 opłat abonamentowych. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerwy był krótszy niż 36 godzin.
4. Niezależnie od odszkodowania Abonentowi za każdy dzień przerwy z winy Operatora trwającej dłużej niż 24 godziny przysługuje zwrot 1/30 opłaty abonamentowej.
5. Odszkodowanie nie przysługuje, gdy Operator nie może świadczyć usług z uwagi na działanie Siły Wyższej.

DZIAŁ V – Cennik opłaty i płatności, zmiana oferty usług Operatora

§32

1. Wysokość opłat określa umowa oraz Cennik Świadczonej Usługi.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika, a także Oferty Usług Operatora. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku oraz ofercie usług Operatora, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku względnie oferty usług Operatora. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen przez Operatora, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w ofercie usług Operatora następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
3. W przypadku obniżenia liczby kanałów telewizyjnych składających się na pakiet poniżej ilości gwarantowanej przez Operatora stanowi to zmianę Oferty Usług Operatora i upoważnia Abonenta do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej o świadczenie usług radia i telewizji z jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, w tym przypadku Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Abonent w takim przypadku zostanie powiadomiony pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej dwu miesięcy kalendarzowych poprzedzających te zmiany.
4. Operator pobiera opłaty za Usługę wykonaną we wskazanym w fakturze VAT lub blankiecie wpłaty Okresie Rozliczeniowym, na które składają się:
 - a) Jednorazowa opłata za przyłączenie Gniazda abonenckiego do Sieci Operatora - w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
 - b) Opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres rozliczeniowy;
 - c) Opłaty za inne usługi i świadczenia w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej.
5. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat zgodnie z Umową i Cennikiem.
6. Operator będzie przysyłał lub dostarczał Abonentowi faktury VAT listem zwykłym na adres podany w Umowie.
7. Abonentowi korzystającemu z innych usług Operatora wystawia się jedną zbiorczą fakturę za wszystkie zrealizowane usługi.
8. Operator wystawia duplikaty faktur VAT na żądanie Abonenta za stosownym zwrotem kosztów ich wydruku i dostarczenia.
9. Terminy płatności podawane są na fakturze lub blankiecie zapłaty.
10. W przypadku nie otrzymania faktury VAT lub blankietu płatniczego za okres rozliczeniowy Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt do BOK. BOK odwrotnie wysyła duplikat faktury lub blankietu płatniczego
11. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
12. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu pieniędzy na konto Operatora.
13. Abonent może wpłacić dowolną kwotę na poczet przyszłych należności, która zostanie rozliczana w kolejnych następujących po sobie okresach trwania Umowy.
14. Operator wystawia faktury VAT za okres rozliczeniowy podany na fakturze, oraz może dla usług TVK, wystawić blankiety płatnicze na kilka okresów rozliczeniowych.
15. Za przekroczenie terminów płatności wskazanych na dokumentach płatniczych, Operator zastrzega sobie prawo naliczenia odsetek ustawowych.

DZIAŁ VI – Reklamacje.

§33

Reklamacje mogą dotyczyć:

1. Niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, oraz niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług.
2. Wadliwego rozliczenia Usług.

§34

Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość. O ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej abonentów Operatora.

§35

Reklamacja lub protokół przyjęcia reklamacji powinna zawierać informacje:

1. Imię nazwisko i numer umowy zgłaszającego reklamację Abonenta i miejsce świadczenia Usługi (lokal),
2. Przedmiot reklamacji z przedstawieniem okoliczności jej wniesienia, reklamowany okres
3. Datę sporządzenia reklamacji i podpis zgłaszającego reklamację Abonenta w przypadku reklamacji złożonej pisemnie.

§36

Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy, licząc od końca Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, albo od dnia, w którym Usługa została wykonana lub miała być wykonana. Operator jest zobowiązany w przypadku przyjęcia reklamacji w innej formie niż pisemna, w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji, do pisemnego potwierdzenia jej przyjęcia. Przepis ten nie obowiązuje, jeśli Operator udzielił odpowiedzi na tę reklamację w terminie 14 dni.

§37

Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie zostanie rozpatrzona, uznaje się ją, jako uwzględnioną. Za datę wniesienia reklamacji uważa się datę jej przyjęcia przez Operatora.

§38

1. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Opłat abonamentowych. W przypadku uznania reklamacji, Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot należności z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie przelewu uznanej kwoty na konto bankowe wskazane przez Klienta lub w formie zaliczenia jej na poczet przyszłych należności Operatora z tytułu świadczenia Usług na rzecz Abonenta.

2. Operator niezwłocznie, maksymalnie do 7 dni, przez kasę Operatora pocztą lub na konto bankowe, zwraca Abonentowi należności wraz z odsetkami, lub na życzenie Abonenta pomniejsza kolejną zapłatę za kolejny rachunek dotyczący świadczonej usługi telekomunikacyjnej.

3. Termin wypłaty i sposób realizacji przez Operatora, zobowiązań finansowych wobec Abonentów jest taki sam jak w pkt. 2 dla wszystkich typów zobowiązań.

DZIAŁ VII – Postanowienia Końcowe

Rozdział 1. Przetwarzanie danych dotyczących Abonenta.

§39

Dane Abonenta w postaci numeru ewidencyjnego PESEL, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu oraz nazwy i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość Abonenta, mogą być:

1. W wypadku Abonenta, którego opóźnienie w płatnościach określonych Umową wynosi, co najmniej 60 dni:

a) przechowywane przez Operatora,
b) zbierane przez innych operatorów publicznych z prawem ich utrwalania na czas nie dłuższy niż 14 dni oraz bez prawa do ich udostępniania, celem weryfikacji wiarygodności płatniczej Abonenta warunkującej zawarcie przez tych operatorów umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z Abonentem.

2. Udostępniane przez Operatora innym operatorom publicznym w przypadku zawieszenia przez Operatora świadczenia usług lub innego ograniczenia świadczenia tych usług na mocy postanowień Umowy, w przypadku nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta.

§40

Operator może udostępnić zebrane przez siebie dane dotyczące nazw, serii oraz numerów utraconych lub zastrzeżonych dokumentów potwierdzających tożsamość Abonenta, innemu operatorowi publicznemu oraz pozyskiwać od innych operatorów publicznych te dane.

§41

Operator może udostępniać dane o Abonencie na zasadach i w trybie określonych w ustawie z dnia 29.08.1997 o ochronie danych osobowych i ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424), oraz ustawą powołaną w §1 ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Abonent ma prawo do wglądu w swoje dane osobowe i żądania ich poprawienia.

Rozdział 2 - Tajemnica telekomunikacyjna.

§ 42

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:

a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora,
b) danych osobowych Abonentów oraz informacji dotyczących faktu, okoliczności i rodzaju połączenia telekomunikacyjnego,
c) prób uzyskania połączenia między określonymi Zakończeniami Sieci,
d) identyfikacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami.

2. Operator zapewnia tajemnicę danych w zakresie opisanym w ust. 1 za wyjątkiem numeru telefonu Abonenta, nazwiska i imienia Abonenta, nazwy miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Gniazdo abonenckie, oraz prezentacji identyfikacji numeru linii wywołującej lub wywoływanej, jeżeli numer ten nie zostanie przez Abonenta zastrzeżony.

3. Sieć Operatora umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej, w miarę istniejących możliwości technicznych Abonentowi wywołującemu – możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego (zastrzeżenie numeru),

4. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:

a) awarii Usługi lub sieci telekomunikacyjnej,
b) popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego
c) przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora,
d) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

Rozdział 3. Postanowienia końcowe

§43

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego (Dz.U. Nr 16, poz.93, z 1964 r., z późn. zm.) oraz Prawa Telekomunikacyjnego (Dz.U. Nr 73, poz.852, z 2000 r., z późn. zm.)

2. Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy dla miejsca wykonywania umowy. Strony umowy mogą za obopólną zgodą rozstrzygnąć spór przed stałym sądem polubownym konsumenckim ustanowionym przez Prezesa UKE w zakresie przewidzianym ustawą Prawo telekomunikacyjne.

§44

Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, o czym powiadomi każdorazowo Abonenta.

§45

Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 kwietnia 2011r. z chwilą wejścia w życie Regulaminu, tracą moc postanowienia dotychczasowego Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez ELTRONIK "MEDIA" Sp. z o.o. - Sp. k.

PREZES ZARZĄDU KOMPLEMENTARIUSZA ELTRONIK "MEDIA" Sp. z o.o. - Sp. k.