

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### §1 Definicje

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna lub prawna oraz jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
2. **Abonament** – opłata za korzystanie z Usług. Na Abonament składają się następujące elementy:
  - opłata za dostęp do sieci Dostawcy usług
  - opłata za możliwość korzystania z usługi opisanej w Umowie,
  - opłata za usługę serwisową,
  - inna wynikająca z Cennika, Regulaminów, Umowy.
3. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi
4. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Odbiornika lub Terminala Abonenta;
5. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna Operatora dedykowana dla obsługi Abonentów. Operator podaje lokalizację BOK na swojej stronie Internetowej wraz z godzinami otwarcia.
6. **Cennik** – zestawienie cen wraz z opisem Usług stanowiący integralną część Umowy. Dostępny na stronie internetowej Operatora [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl) oraz na każde żądanie Abonenta w BOK.
7. **Dokument rozliczeniowy** – dokument zawierający wskazanie opłat do zapłaty, w tym bloczki opłat, faktury VAT oraz faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury.
8. **Dostawca usług – patrz Operator.**
9. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
10. **Lokal** – nieruchomości, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
11. **Miejsce świadczenia usług** – miejsce, w którym zlokalizowane jest zakończenie sieci TVK.
12. **Numer Ewidencyjny** – nadany Abonentowi przez Dostawcę usług numer identyfikacyjny w celu ułatwienia dokonywania rozliczeń i komunikowania się z Dostawcą usług.
13. **Okres rozliczeniowy** – miesiąc kalendarzowy.
14. **Operator** – podmiot świadczący usługi na podstawie umowy tj. ELTRONIK „Media” Sp. z o. o. – Sp. k. z siedzibą w Brodnicy, adres 87-300 Brodnica ul. 3 Maja 3, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000318789, legitymujący się numerem NIP 874-15-88-284, REGON 871522439 oraz zarejestrowany w Rejestrze przedsiębiorstw telekomunikacyjnych prowadzonych przez Prezesa UKE pod numerem 1674.
15. **Pakiet** – zdefiniowany przez Operatora w Ofercie rodzaj i zakres świadczonych Usług, nabywanych przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy np. zestawienie programów telewizyjnych oferowanych przez Dostawcę usług, plany taryfowe w usłudze telefonii.
16. **Plan taryfowy** – zakres usługi telefonii stacjonarnej.
17. **Protokół Odbioru i Aktywacji- Usługi** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu Operatora oraz potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Operatora niezbędnych do świadczenia Usług.
18. **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy dla usług o podwyższonej opłacie wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie;
19. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia oraz konserwacji lub naprawy;
20. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
21. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora, **stanowiący integralną część Umowy.**
22. **Regulamin promocji** – regulamin zawierający zasady świadczenia Usług przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku. Jeżeli zapisy w Regulaminie promocji stanowią inaczej niż zapisy w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, to obowiązują zapisy Regulaminu promocji, ale tylko w przypadku, gdy Umowa została zawarta na warunkach promocji, **stanowiącej część Umowy.**
23. **Rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych** – kwota należna Dostawcy usług, obejmująca Abonament wraz z kwotą opłat za Połączenia z ostatniego Okresu rozliczeniowego, będąca podstawą do naliczania przez Dostawcę usług opłat za korzystanie z Usługi.
24. **Sieć TVK** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
25. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
26. **Sprzęt Operatora / Sprzęt** – rzeczy przekazane Abonentowi do odpłatnego lub nieodpłatnego używania na czas trwania Umowy będące własnością

- Dostawcy usług lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, w tym przykładowo modem i ONT, karta dekodująca.
27. **Terminal abonencki** – komputer lub inne Urządzenie końcowe umożliwiające odbiór, nadawanie, i przetwarzanie danych wykorzystywany przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy.
  28. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu;
  29. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie określonej usługi/usług zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Operatorem a Abonentem .
  30. **Urządzenie końcowe / Urządzenie** – urządzenie stanowiące własność Abonenta lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego niż własność prawa, w szczególności aparat telefoniczny, komputer, telewizor lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług.
  31. **Usługi / Publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne** - określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie, usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami dodatkowymi, w tym w szczególności:
    - a) usługi w zakresie telewizji kablowej – dostarczanie programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego,
    - b) usługi telefonii stacjonarnej - ustanawianie Połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkowa łączność,
    - c) usługi transmisji danych z dostępem do Internetu – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci,
    - d) inne – zgodnie z aktualną ofertą Usług Operatora.
  32. **Usługi dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze wymienione w Cenniku np. multiroom, OTT.
  33. **Instalator** – pracownik Operatora lub osoba przez niego upoważniona do wykonania instalacji abonenckiej i sprawdzenia tożsamości Abonenta.

## § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
  - a) niniejszym Regulaminie,
  - b) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
  - c) Cenniku,
  - d) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie;
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.

4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili zawarcia Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.

Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl) oraz w Biurze Obsługi Abonenta, na każde żądanie Abonenta

## § 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim, w formie dokumentowej za pośrednictwem poczty elektronicznej, innych sposobów porozumiewania się na odległość, lub panelu abonenta (jeśli jest przez Operatora udostępniany) bądź w formie elektronicznej (przy użyciu bezpiecznego podpisu elektronicznego).
3. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
4. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
  - a) imienia i nazwiska,
  - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
  - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
  - d) numeru PESEL;
  - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
  - f) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;
  - g) adresu poczty elektronicznej.Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie.
5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających

możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;

- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4 i 5 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznego świadczenia Usługi.
7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji, w maksymalnej wysokości odpowiadającej wartości udostępnianego Urządzenia lub trzykrotności opłat abonamentowych. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.
8. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
9. Dostawca usług może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z więcej niż jedną osobą po spełnieniu warunków określonych w § 4 ust.2 Regulaminu. W takim przypadku mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, w tym dotyczące solidarności.
10. Umowa na czas określony może być zawarta na okres nie dłuższy niż 24 miesiące. Na wniosek abonenta Operator umożliwi zawarcie umowy na okres krótszy, nie mniejszy niż 12 m-cy. Powyższe dotyczy konsumentów.
11. Operator oferuje świadczenie Usług:
  - a) telewizji cyfrowej,
  - b) internetowych stacjonarnych,
  - c) telefonii stacjonarnej,
  - d) usług dodatkowych np. multiroom,
  - e) internetowych mobilnych,
  - f) OTT

Usługi określone w punkcie e, f dostępne będą po ich uruchomieniu o czym Abonent zostanie poinformowany.

Nie stanowi zmiany Oferty Programowej usługi telewizji cyfrowej zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu Programowego, zmiana sposobu nadawania obrazu i/lub dźwięku w programach telewizyjnych. Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach oferty programowej, w

szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy.

#### § 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Cenniku.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie urządzeń niezbędnych do wykonania usług w sposób wskazany przez Instalatora.
3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.
4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel-Instalator zwolnieni są z prac polegających na demontażu przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzeń, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1 zakończenie sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora. Instalacja kolejnych zakończeń sieci wykonywana jest odpłatnie zgodnie z Cennikiem.

9. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
  10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
  11. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
- h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i).
  - i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora.
  - j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia osobom trzecim.
  - k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w Umowie.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia:

#### **§ 5 URZĄDZENIE / URZĄDZENIA KOŃCOWE**

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie, Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie. Operator zobowiązany jest dostarczyć Urządzenie wolne od wad.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia :
  - a) pozostaje ono własnością Operatora
  - b) opłata za udostępnienie Urządzenia zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
  - c) wydanie Urządzenia następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu przekazania Urządzenia.
  - d) z chwilą wydania Urządzenia Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia przed uszkodzeniem i utratą.
  - e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia, w szczególności opłaty za energię elektryczną.
  - f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
  - g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia:
  - a) z chwilą zapłaty ceny Urządzenie staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych.
  - b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia.
  - c) Z chwilą wydania Urządzenia Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.
  - d) Urządzenie objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
  - e) Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.
5. Operator może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia, w szczególności Aparaty telefoniczne, dekodery, moduły i karty. Postanowienia ust. 4 niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży Urządzeń końcowych.
6. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w postaci blokad SIM bądź innych mających podobny skutek, w udostępnionych lub sprzedanych Urządzeniach końcowych.

#### **§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. W przypadku Usług stacjonarnych Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta.
3. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem odbiornika i Terminala Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent

zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.

4. W przypadku Usług mobilnych Operator rozpocznie świadczenie usług nie później niż w terminie 24 godzin od zawarcia Umowy.
5. W przypadku Usług telefonii stacjonarnej, wiążących się z przeniesieniem numeru Abonenta od dotychczasowego dostawcy usług aktywacja Usług nastąpi z chwilą przeniesienia tego numeru przez dotychczasowego dostawcę usług do sieci Operatora.
6. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia wg poniższej zasady : jeżeli uruchomienie usługi nastąpi do 15 dnia miesiąca (włącznie) abonament zostanie naliczony w całości ; jeżeli uruchomienie usługi nastąpi między 16 a 25 dnia miesiąca (włącznie) abonament zostanie naliczony w połowie ; jeżeli uruchomienie usługi nastąpi po 25 dniu miesiąca abonament zostanie w całości od następnego miesiąca. Powyższe nie dotyczy usługi telefonicznej.

#### **§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA**

1. Na wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
  - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy;
  - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszony;
  - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku przez Abonenta;
  - d) Abonent ma prawo wystąpienia z wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 72 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona wg § 6 punkt 6.
  - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
  - f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Operatora telefonicznie bądź elektronicznie.
2. W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony okres jej trwania ulega przedłużeniu o okres trwania zawieszenia świadczenia Usług;
3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w czasie trwania umowy, a w umowach na czas nieokreślony raz na dwa lata;

#### **§ 8 OPŁATY**

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat abonamentowych i opłat jednorazowych na rachunek bankowy podany przez Operatora.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
3. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie wskazanym na fakturze. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi rozliczana jest wg § 6 punkt 6.
4. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty jednorazowe za czynności wykonane przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym, Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na rachunku.
5. Rachunek doręczany jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta rachunek może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta, lub być udostępniony na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.
6. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
7. Opłaty miesięczne, opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz / lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl) a także w Biurze Obsługi Klienta na każde żądanie Abonenta.
8. W przypadku opóźnienia w zapłacie opłat na rzecz Operatora przekraczającego jeden okres rozliczeniowy Operator wzywa Abonenta do zapłaty udzielając mu dodatkowego 14 dniowego terminu do dokonania zapłaty. W przypadku braku zapłaty Operator uprawniony jest do wstrzymania świadczenia Usługi lub ograniczenia dostępności Usługi (np. wyłączenia możliwości wykonywania połączeń wychodzących przy Usłudze telefonii, przy czym nie wpływa to na możliwość wykonywania połączeń na numery alarmowe) do czasu dokonania zapłaty zaległych należności przez Abonenta. Za okres wstrzymania świadczenia Usługi nie są pobierane Opłaty.
9. W przypadku gdy opóźnienie w zapłacie opłat przekracza jeden okres rozliczeniowy Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z zachowaniem trybu wskazanego w Umowie.

#### **§ 9 ZMIANA PAKIETU I ZAMAWIANIE DODATKOWYCH OPCJI USŁUGI**

1. Abonent może dokonywać zmian Pakietu i zamawiać dodatkowe opcje Usługi w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Operatora i o ile możliwość zmiany Pakietu nie została ograniczona lub

wyłączona w Regulaminie promocji, w oparciu o który świadczona jest Usługa.

2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w Biurze Obsługi Abonenta oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego Biura Obsługi Klienta, telefonicznie.
3. Operator utrwała oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator utrwała całą rozmowę telefoniczną. Operator udostępnia treść oświadczenia Abonentowi na każde jego żądanie.
4. W przypadku zmiany Pakietu na odległość (za pośrednictwem poczty elektronicznej, elektronicznego Biura Obsługi Abonenta, telefonicznie) Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie w terminie ustalonym z Abonentem, wskazując zakres, termin i treść zmian, w tej samej formie w jakiej zawarta została Umowa, na trwałym nośniku. Gdy Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczane jest w formie pisemnej.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 4 Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty doręczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 4. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 12 miesięcy i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć oświadczenie Operatorowi. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora. Jeśli Operator na żądanie Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, wówczas Abonent, który skorzysta z prawa odstąpienia od Umowy zobowiązany będzie do zapłaty należności za świadczoną Usługę, za okres od rozpoczęcia jej świadczenia na zmienionych warunkach, do dnia odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi w obecności Przedstawiciela Operatora poza Biurem Obsługi Klienta Abonent będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

#### **§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA**

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy

zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.

3. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług, Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
4. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności sieci bądź Usług, w tym:
  - a) naruszania lub ingerowania w sieć, urządzenia Sieci oraz w Instalację, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
  - b) ingerowania w Urządzenia będące własnością Operatora;
  - c) umożliwiania dostępu do sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
  - d) zakłócania działania Sieci;
  - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę sieci lub instalacji Operatora lub innych Abonentów;
  - f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy sieci Internet;
  - g) rozpowszechniania w sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
  - h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub sieci internetowej.
5. W zakresie Usług mobilnych Abonent zobowiązuje się:
  - a) nie generować sztucznego ruchu nie służącego wymianie informacji, między innymi z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących,
  - b) nie używać karty SIM/USIM w rozwiązaniach telemetrycznych,
  - c) nie używać karty SIM/USIM do ruchu generowanego maszynowo, w szczególności ruchu typu „maszyna do maszyny” lub „maszyna do użytkownika”,
  - d) nie używać karty SIM/USIM do generowania ruchu, który ma charakter ataku Denial of Service,
  - e) nie używać karty SIM/USIM do rozsyłania dużej ilości informacji o jednakowej treści do osób lub grupy osób, w szczególności informacji przeznaczonych bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Abonenta, lub służących osiągnięciu efektu handlowego,

6. Nie wykorzystywać kart SIM/USIM bez zgody Operatora do inicjowania ruchu, polegającego na masowym wykonywaniu połączeń, w szczególności w przypadku automatycznej dystrybucji połączeń lub automatycznej interaktywnej obsługi numeru wywołanego lub w przypadku integracji systemu telekomunikacyjnego i informatycznego Abonenta w celu obsługi tego ruchu. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 10 pkt.4 lub 5 Operator uprawniony jest do:
  - a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
  - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług;
  - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług,
  - d) Rozwiązanie Umowy, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu odpowiedniego terminu. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
7. W przypadku wskazanym w ust. 6 Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie, Regulaminie, Regulaminie promocji lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

#### **§ 11 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA**

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.
2. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest korzystać z usług zgodnie z Umową i Regulaminem, wyłącznie na potrzeby własne i domowników i nie udostępniać Usług osobom trzecim poza Lokalem. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu sieci Operatora oraz ustalonych w Umowie Progów kwotowych Usługi w przypadku Usługi telefonii, i Usługi telefonii mobilnej lub limitów przesyłu danych w przypadku Usługi Internetu lub Usługi Internetu mobilnego. Ograniczenia w dostępie do Usługi mogą też wynikać ze wstrzymania świadczenia Usług w związku z zaległościami w płatnościach w oparciu o § 8 ust.8 Regulaminu.
3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
4. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
5. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Klienta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
6. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl) w poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której takie informacje są publikowane.
7. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 12.
8. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl).
9. Wyłącznie w przypadku Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, w szczególności możliwość wykonywania tych połączeń nie jest wyłączona mimo wstrzymania świadczenia Usługi w trybie wskazanym w § 8 ust. 8 Regulaminu.
10. Operator nie gromadzi danych o położeniu Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.
11. Wszystkie dane, w tym dane transmisyjne (dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, dane o położeniu Urządzeń końcowych) będą

przetwarzane w zakresie niezbędnym dla wykonania Umowy, wystawienia Dokumentów rozliczeniowych, dochodzenia zobowiązań, jak również ich przekazywania osobom trzecim w celach związanych z realizacją Umowy.

12. Operator zgodnie z decyzją Prezesa UKE zobowiązany jest ograniczyć usługę lub usługi w zakresie określonym w decyzji. Ograniczenie może być całkowite lub zawężone do typu usługi, terytorium i określonego czasu.

#### **§ 12 SERWIS TECHNICZNY**

1. Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą instalacji, w tym jej przeróbkami, rozbudową, przeniesieniem do innego lokalu i innymi czynnościami wskazanymi w Cenniku.
2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w Biurze Obsługi Abonenta osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: **56 6498100 ; 600 218 218** lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@eltronik.net.pl](mailto:biuro@eltronik.net.pl).
3. Zgłoszenie powinno zawierać: adres instalacji, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 72 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
5. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8 do 21 w dni powszednie.
6. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
  - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń odbiornika, Terminala abonenckiego lub aparatu telefonicznego Abonenta;
  - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
  - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi urządzenia.

#### **§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie lub Cenniku, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.

2. Poza zwrotem części opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi internetowej i Usługi mobilnego Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usług, a deklarowanym w Umowie lub Cenniku, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.
3. Zwrot opłaty miesięcznej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w tym gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynika:
  - a) ze stanu technicznego odbiornika lub urządzenia końcowego;
  - b) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w sieci lub instalacji;
  - c) z wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porywiste wiatry, śnieżyce;
  - d) z działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
  - e) z zaprzestania nadawania programów przez nadawców.
5. Operator nie odpowiada za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.

#### **§14 REKLAMACJE**

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług bądź nieprawidłowego obliczenia należności za Usługi pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w BOK lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie za pośrednictwem poczty, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem nazwy, adresu oraz



- numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
  5. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług.
  6. Reklamacja powinna zawierać:
    - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
    - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
    - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
    - d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia sieci;
    - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
    - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
    - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent 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
    - i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
  7. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie w BOK, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 6, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
  8. W przypadku gdy złożona w inny niż wskazany w ust. 7 sposób reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 6 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
  9. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego zgodnie z ust. 7 lub 8 terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
  10. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania opłat za korzystanie z Usług za okresy nieobjęte reklamacją.
  11. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
    - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora
    - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora
    - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług
  12. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
    - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
    - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
    - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
    - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
    - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
    - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o których mowa w art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
    - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
  13. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
    - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
    - b) zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą gdy odpowiedź udzielana jest w formie pisemnej.
  14. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedź na reklamację następują w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent

nie wskazał adresu – na adres, z którego reklamacja została wysłana.

15. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi instalacyjnej lub nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.
16. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
17. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w drodze wskazanego w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich

#### **§15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI**

1. Operator może udostępniać Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jako i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.
2. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.

#### **§ 16 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI VOD (po rozpoczęciu jej świadczenia przez Operatora)**

Usługa VOD dostępna jest jako odrębny Pakiet i może być świadczona na rzecz Abonentów korzystających z dostępu do Usługi telewizji cyfrowej z wykorzystaniem dekodera.

1. Aktywacja Usługi VOD polega na wybraniu z menu dekodera opcji wypożyczalni VOD, umożliwiającej korzystanie z Usługi VOD.
2. Korzystanie z Usługi VOD polega na wybraniu przez Abonenta pozycji znajdującej się w wypożyczalni VOD i uruchomieniu sygnału umożliwiającego korzystanie z tej konkretnej pozycji, przy pomocy dekodera i po dokonaniu autoryzacji hasłem VOD. Uruchomienie sygnału przez Abonenta wiąże się z dokonaniem zakupu danej pozycji. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji niezwłocznie po dokonaniu jej zakupu, przez określoną w opisie tej pozycji liczbę godzin, liczoną od momentu jej zakupu.
3. Hasło VOD definiowane jest przez Abonenta w menu dekodera. Abonent zobowiązuje się zabezpieczyć hasło VOD i nie udostępniać go

osobom trzecim, a także chronić przed utratą. Zakupy pozycji dokonane przy użyciu hasła VOD wywołują skutki prawne dla Abonenta, chyba że Abonent zawiadomi Operatora o utracie hasła VOD.

4. Wykaz aktualnie dostępnych pozycji w ramach wypożyczalni VOD i ich opis, a w szczególności okres dostępu i opłata za wypożyczenie, dostępne są przez menu dekodera na ekranie Urządzenia końcowego.
5. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji wielokrotnie w okresie dostępu, chyba że w opisie pozycji wskazano, że jest ona dostępna jednorazowo. Po upływie okresu dostępu Abonent traci możliwość korzystania z zakupionej pozycji.
6. W celu dokonania zakupu pozycji przeznaczonej wyłącznie dla dorosłych Abonent zobowiązany jest ustalić w dekodrze odrębny od hasła VOD kod PIN specjalny. Dostęp do pozycji przeznaczonych wyłącznie dla dorosłych, w tym w szczególności o treści o charakterze erotycznym jest możliwe tylko po podaniu kodu PIN specjalnego. Abonent jest odpowiedzialny za brak zabezpieczenia kodu PIN specjalnego przed dostępem osób niepełnoletnich, bądź jakichkolwiek innych osób, którym nie jest znany charakter prezentowanych tam treści, lub które nie życzą sobie kontaktu z takimi treściami.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat za zakup pozycji w wysokości określonej w opisie pozycji. Abonent zobowiązany jest zapoznać się z opisem pozycji i określoną dla niej opłatą przed rozpoczęciem korzystania z tej pozycji. Każdorazowy zakup pozycji oznacza zgodę Abonenta na obciążenie go opłatą za zakup pozycji. Opłata naliczana jest każdorazowo po dokonaniu zakupu pozycji w trybie wskazanym w ust. 3 niniejszego paragrafu, niezależnie czy Abonent następnie faktycznie skorzysta z zakupionej pozycji.
8. Pozycje dostępne w ramach Usługi VOD chronione są prawem autorskim. Korzystając z pozycji, Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz warunków korzystania z pozycji określonych przez uprawnione podmioty, w szczególności korzystanie z pozycji ograniczone jest do dozwolonego użytku własnego.
9. W przypadku, gdy Operator poweźmie uwiarygodnioną wiadomość, że Abonent narusza prawo lub prawa osób trzecich w związku z korzystaniem z Usługi, przysługuje mu prawo do wstrzymania dostępu do usług cyfrowych (co wiąże się z brakiem możliwości korzystania z Usługi VOD), po uprzednim wysłaniu wezwania do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego 7 dniowego terminu do zaniechania naruszeń.
10. W przypadku gdy umowa obejmuje usługi „HBO HD” oraz Internetowego Serwisu Wideo na Żądanie „HBO GO!” Operator zawiera tą część umowy w imieniu Telewizji Kablowej CHOPIN Bogdan Łąga, Dariusz Schmidtke Sp. j. z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3, zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców VIII Wydziale Gospodarczym Sądu Rejonowego w Gdańsku pod numerem KRS

0000221413, NIP: 5881154360, którą reprezentuje, również w zakresie realizacji i rozliczeń Umowy Abonenckiej.

#### **§ 17. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH**

1. Operator przydziela Abonentowi dynamiczny lub stały adres IP będącym numerem identyfikującym terminal Abonencki w sieci.
2. W przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności terminala, Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetowej za pomocą sieci na poziomie terminala Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci terminala, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
4. Abonent może podłączyć do urządzenia tylko taką ilość terminali, jaka została wskazana w Umowie.
5. Dostawca usług wprowadza następujące ograniczenia: w zakresie, konfiguracji sieci Wi-Fi z hasłem, brak możliwości uruchomienia własnego serwera DHCP, blokowanie portów 137-139 i 445.

#### **§ 17<sup>1</sup> POSTANOWIENIA WSPÓLNE DLA USŁUG INTERNETOWYCH I USŁUG INTERNETU MOBILNEGO**

1. W ramach Usługi Internetowej i Usługi Internetu mobilnego Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Urządzenia końcowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub Dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
2. Świadcząc Usługę Internetową i Usługę Internetu Mobilnego, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.
3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.
4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też

pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

- a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
    - a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;
    - b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczonyŚrodki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
  6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
  7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
  8. W przypadku Usługi Internetu mobilnego Operator może przewidywać dla różnych Pakietów różne limity ilości danych. Limity te wskazane są ilościowo w Umowie lub Cenniku. Konsekwencje przekroczenia limitu danych określa §19 ust. 8 Regulaminu.
  9. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.
  10. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
  11. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi

na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.

12. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Urządzeniu końcowym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta
13. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:
  - a) wskazane w § 14 Regulaminu (Reklamacje) - w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, do poddania sporu do rozstrzygnięcia stałemu polubownemu sądowi konsumenckiemu przy Prezesie UKE.
  - b) wskazane w § 13 (Odpowiedzialność Operatora) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;
  - c) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania umowy, prawo do wypowiedzenia umowy, prawo do odstąpienia od umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.
14. Dostawca usług wprowadza następujące ograniczenia: w zakresie, konfiguracji sieci Wi-Fi z hasłem, brak możliwości uruchomienia własnego serwera DHCP, blokowanie portów 137-139 i 445.

#### **§ 18. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWIE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII**

1. Operator na żądanie Abonenta:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie, oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
  - b) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów, których cena

przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu.

2. Operator oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu, którego Operator zawiadamia Abonenta o przekroczeniu telefonicznie blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie.
3. Operator zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej po cenie uwzględniającej koszty, a także istnieje możliwość wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
4. Dane Abonenta umieszczane są w spisie wyłącznie za jego zgodą. W spisie abonentów umieszczane są następujące dane:
  - a) imiona i nazwisko
  - b) numer telefonu
  - c) nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi.
5. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z konsultantem Operatora.
6. Na opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się opłata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Opłatę abonamentową) Czas połączeń do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w opłatę abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy; Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie opłaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.
7. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.
8. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
9. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
10. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów

wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o rozszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.

11. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
12. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu,.
13. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.

#### **§ 19. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG MOBILNYCH ( OBOWIĄZUJE PO WPROWADZENIU USŁUGI DO SPRZEDAŻY )**

1. W celu świadczenia Usług mobilnych Operator udostępnia Abonentowi kartę SIM.
2. Abonent zobowiązany jest do chronienia karty SIM przed kradzieżą, zniszczeniem, uszkodzeniem, zgubieniem lub utratą w inny sposób. Abonent zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy kodu PIN oraz kodu PUK.
3. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po stwierdzeniu utraty karty SIM lub uzyskaniu wiedzy o kodzie PIN lub PUK przez osobę trzecią, do zawiadomienia Operatora o tym fakcie telefonicznie lub w Biurze Obsługi Klienta, w celu umożliwienia Operatorowi zablokowania karty SIM. Operator po

uzyskaniu informacji od Abonenta niezwłocznie dokona blokady karty SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z usług świadczonych przez Operatora.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności:
  - a) za skutki użycia utraconej karty SIM przed zgłoszeniem Operatorowi faktu jej utraty, chyba że utrata nastąpiła z przyczyn leżących po stronie Operatora,
  - b) za skutki wykorzystania kodów PIN i PUK przez osobę trzecią, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych kodów z przyczyn leżących po stronie Operatora.

Od momentu powiadomienia Operatora o utracie karty SIM lub ujawnieniu kodów PIN i PUK odpowiedzialność za następstwa użycia utraconej karty SIM lub użycia kodów PIN i PUK ponosi Operator.

5. Wydanie nowej karty SIM w miejsce karty zgubionej, lub której kody PIN lub PUK zostały ujawnione następuje na wniosek Abonenta, który winien zostać zgłoszony w terminie 30 dni od zawiadomienia Operatora o utracie karty SIM lub ujawnieniu kodów PIN lub PUK. Brak wniosku Abonenta w tym terminie jest podstawą do rozwiązania Umowy przez Operatora.
6. Wydanie nowej karty SIM następuje na koszt Abonenta, chyba że utrata karty SIM lub ujawnienie Kodów nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Operatora.
7. Karta SIM zablokowana zgodnie z procedurą określoną w niniejszym postanowieniu zostaje unieważniona po upływie 30 dni. Nie można przywrócić ważności karcie unieważnionej.
8. W przypadku gdy wybrany przez Abonenta Pakiet Usług Internetu mobilnego przewiduje limit transferu danych w danym Okresie rozliczeniowym, to jego wykorzystanie przed zakończeniem Okresu rozliczeniowego spowoduje wstrzymanie świadczenia Usługi. Usługa będzie świadczona ponownie począwszy od pierwszego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego. W przypadku gdyby Abonent chciał otrzymywać Usługi Internetu mobilnego w Okresie rozliczeniowym, w którym wyczerpany został Limit transferu danych, wówczas konieczny jest zakup pakietu uzupełniającego. Operator będzie informował Abonenta o przekroczeniu limitu transmisji danych sms na wskazany przez Abonenta numer telefonu, a także udostępniając informację na koncie Abonenta w elektronicznym Biurze Obsługi Abonenta. Abonent może na bieżąco kontrolować stan Limitu transferu danych na swoim koncie w elektronicznym Biurze Obsługi Klienta.
9. W przypadku gdy Usługi telefonii mobilnej świadczone są z określonym limitem połączeń, po przekroczeniu tego limitu Usługa zostanie wstrzymana. Rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi po dokonaniu przez Abonenta zakupu kolejnego limitu połączeń.

10. Dla Usług telefonii mobilnej odpowiednie zastosowanie mają postanowienia dotyczące Usługi telefonii.
11. W sytuacji, w których Abonent wielokrotnie wprowadzi niepoprawny kod PIN lub kod PUK, Operator uprawniony jest do tymczasowego lub trwałego zablokowania dostępu do Usług mobilnych lub danych na karcie SIM. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zablokowanie dostępu do Usług mobilnych lub danych na karcie SIM, chyba że nastąpiło ono w wyniku wprowadzenia niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Operatora.
12. W przypadku usług przedpłaconych Umowa zostaje zawarta z Użytkownikiem, który nabeździe kartę SIM.
13. W celu dokonania rejestracji i otrzymywania przez użytkownika informacji i zawiadomień określonych przepisami prawa, w tym w szczególności otrzymywania podstawowych lub szczegółowych wykazów usług wykonanych przez Operatora na rzecz użytkownika, a także otrzymywania na piśmie lub drogą elektroniczną informacji dotyczących treści proponowanych zmian w Regulaminie lub Cenniku, Użytkownik ma możliwość dostarczenia prawidłowo wypełnionego formularza rejestracyjnego do Biura Obsługi Klienta lub dostarczenia go w inny sposób określony przez Operatora, umożliwiający weryfikację danych użytkownika. Za prawidłowo wypełniony formularz rejestracyjny uważa się formularz, w którym wszystkie wymagane pola zostaną wypełnione prawdziwymi danymi. Operator zastrzega sobie możliwość weryfikacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym.
14. W przypadkach, gdy dla skorzystania przez użytkownika z uprawnień określonych w Regulaminie lub w przepisach prawa, a także z niektórych usług świadczonych przez Operatora, niezbędne będzie ustalenie przez Operatora tożsamości użytkownika albo prawa Użytkownika do posługiwania się kartą SIM lub określonym numerem telefonicznym, Operator zastrzega możliwość uzależnienia skorzystania przez Użytkownika z niektórych usług, uprawnień lub funkcjonalności od uprzedniej rejestracji użytkownika.
15. Operator zwraca uwagę, iż niektóre aparaty telefoniczne zawierają aplikacje, które mogą m.in.:
  - a) uruchamiać automatyczny transfer danych poprzez funkcje łączenia się aparatu telefonicznego z Internetem z wykorzystaniem transmisji danych,
  - b) inicjować połączenia o podwyższonej opłacie,
  - c) w sposób automatyczny przysyłać do producentów tych aparatów dane osobowe Abonenta,
  - d) powodować przesyłanie do Abonenta informacji handlowych drogą elektroniczną,
  - e) przekazywać do osób trzecich zgody Abonentów na przetwarzanie danych

osobowych i otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

Wyłącznie odpowiedzialnym za zamierzone skutki działania aplikacji, o których mowa powyżej jest producent takiego Aparatu telefonicznego. Operator zachęca więc do szczegółowego zapoznania się z treścią Instrukcji obsługi nabywanego aparatu telefonicznego, a w szczególności z warunkami korzystania oraz regulaminami serwisów internetowych producentów aparatów telefonicznych.

16. Operator informuje również, że aparaty telefoniczne z wbudowanym systemem operacyjnym takim jak Apple Iphone OS, Android, Bada, Symbian, Windows Phone mogą łączyć się z Internetem w celu pobrania danych, aktualizacji bazy danych, dokonywania aktualizacji i synchronizacji. Opłaty za takie połączenia naliczane są zgodnie z Cennikiem.

#### **§ 19. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG DODATKOWEJ PPV**

1. Usługa PPV może zostać uruchomiona tylko i wyłącznie dla Abonentów posiadających pakiet cyfrowej telewizji kablowej.
2. Abonent zobowiązany jest do wniesienia jednorazowej opłaty wyszczególnionej na fakturze.
3. Cenę za usługę ustala Nadawca ( np. Gali bokserkiej)
4. Usługa może być wykorzystana jedynie przez Abonentów do własnego użytku osobistego.

#### **§ 20. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG DODATKOWEJ OTT( OBOWIĄZUJE PO WPROWADZENIU USŁUGI DO SPRZEDAŻY)**

1. Usługi OTT takie jak transmisja TV na urządzenia mobilne zarówno w czasie rzeczywistym jak i VOD, Catch UP TV (inaczej Replay TV) dostępna jest jako odrębny Pakiet i może być świadczona na rzecz Abonentów korzystających z dostępu do usługi telewizji cyfrowej z wykorzystaniem dekodera.
2. Aktywacja Usługi OTT polega na wybraniu z menu Dekodera opcji wypożyczalni OTT, umożliwiającej korzystanie z Usługi OTT.
3. Korzystanie z Usługi OTT polega na wybraniu przez Abonenta pozycji znajdującej się w wypożyczalni OTT i uruchomieniu sygnału umożliwiającego korzystanie z tej konkretnej pozycji, przy pomocy dekodera i po dokonaniu autoryzacji hasłem OTT. Uruchomienie sygnału przez Abonenta wiąże się z dokonaniem zakupu danej pozycji. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji niezwłocznie po dokonaniu jej zakupu, przez określoną w opisie tej pozycji liczbę godzin, liczoną od momentu jej zakupu.
4. Hasło OTT uruchamiane jest przez Abonenta w menu dekodera. Abonent zobowiązuje się zabezpieczyć hasło OTT i nie udostępniać go osobom trzecim, a także chronić przed utratą. Zakupy pozycji dokonane przy użyciu hasła OTT

- wywołują skutki prawne dla Abonenta, chyba że Abonent zawiadomi Operatora o utracie hasła OTT.
5. Wykaz aktualnie dostępnych pozycji w ramach wypożyczalni OTT i ich opis, a w szczególności okres dostępu i opłata za wypożyczenie, dostępne są przez menu dekodera na ekranie urządzenia końcowego.
  6. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji wielokrotnie w okresie dostępu, chyba że w opisie pozycji wskazano, że jest ona dostępna jednorazowo. Po upływie okresu dostępu Abonent traci możliwość korzystania z zakupionej pozycji.
  7. W celu dokonania zakupu pozycji przeznaczonej wyłącznie dla dorosłych Abonent zobowiązany jest ustalić w dekodерze odrębny od hasła OTT kod PIN specjalny. Dostęp do pozycji przeznaczonych wyłącznie dla dorosłych, w tym w szczególności o treści o charakterze erotycznym jest możliwe tylko po podaniu kodu PIN specjalnego. Abonent jest odpowiedzialny za brak zabezpieczenia kodu PIN specjalnego przed dostępem osób niepełnoletnich, bądź jakichkolwiek innych osób, którym nie jest znany charakter prezentowanych tam treści, lub które nie życzą sobie kontaktu z takimi treściami.
  11. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za zakup pozycji w wysokości określonej w opisie pozycji. Abonent zobowiązany jest zapoznać się z opisem pozycji i określoną dla niej opłatą przed rozpoczęciem korzystania z tej pozycji. Każdorazowy zakup pozycji oznacza zgodę Abonenta na obciążenie go Opłatą za zakup pozycji. Opłata naliczana jest każdorazowo po dokonaniu zakupu pozycji w trybie wskazanym w ust. 3 niniejszego paragrafu, niezależnie czy Abonent następnie faktycznie skorzysta z zakupionej pozycji.
  12. Pozycje dostępne w ramach Usługi OTT chronione są prawem autorskim. Korzystając z pozycji, Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz warunków korzystania z pozycji określonych przez uprawnione podmioty, w szczególności korzystanie z pozycji ograniczone jest do dozwolonego użytku własnego.
  13. W przypadku, gdy Operator poweźmie uwiarygodnioną wiadomość, że Abonent narusza prawo lub prawa osób trzecich w związku z korzystaniem z usługi, przysługuje mu prawo do wstrzymania dostępu do usług cyfrowych (co wiąże się z brakiem możliwości korzystania z Usługi OTT), po uprzednim wysłaniu wezwania do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego 7 dniowego terminu do zaniechania naruszeń.

### § 21 Jakość świadczonych usług

1. Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług oświadcza, iż:
  - a) ponad 90 % przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 48 godzin od uzyskania o nich informacji.

- b) wskaźnik ilości reklamacji w tym zgłaszanych awarii na 1000 Abonentów, w ciągu jednego miesiąca nie przekroczy 25.
  - c) średni czas oczekiwania na przyłączenie do sieci nie przekroczy 5 dni roboczych, w lokalach, do których doprowadzone jest przyłącze, licząc od dnia podpisania Umowy.
  - d) poziom, jakości sygnału telewizji mierzony BER ( Bit Error Ratio - bitowej stopy błędów programów nadawanych cyfrowo) nie przekroczy poziomu 0.0000001.
  - e) minimalny poziom, jakości usług transmisji danych w usłudze dostępu do Internetu nie przekroczy 90% nominalnego transferu w obie strony określonego w Umowie. Poziom ten będzie mierzony za pomocą testu dostępnego na stronie [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl), pomiar ten winien być wykonany bezpośrednio na porcie urządzenia, które Abonent otrzymał w ramach usługi.
  - f) poziom opóźnienia pakietu danych nie przekroczy 200 ms i będzie Abonent mógł go zmierzyć poprzez stronę testera prędkości [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net)
  - g) minimalny poziom, jakości usług transmisji głosu w telefonii stacjonarnej wyniesie 4. Jest to wartość wskaźnika, jakości transmisji głosu MOS (Mean Opinion Score) mierzony metodą ACR (Absolute Category Rating).
  - h) wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych oraz wskaźnik połączeń przerwanych zostanie publikowany na stronie internetowej Dostawcy usług, z chwilą pojawienia się możliwości technicznych u wszystkich współpracujących z Dostawcą usług operatorów.
  - i) wskaźnik poprawności wystawionych faktur będzie wyższy od 99,3 %.
  - j) z momentem wprowadzenia systemu telefonicznej obsługi Abonenta, tj. CRM określone zostaną parametry obsługi np. czasu zgłoszenia się obsługi mierzony od pierwszego wywołania.
2. Dane, o jakości świadczonych przez Dostawcę usług publikowane są również na stronie internetowej Dostawcy usług [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl).

### § 22 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.)
2. Regulamin wchodzi w życie od 12 grudnia 2018 roku.