

Regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przez ELTRONIK „MEDIA” Sp. z o.o. - Sp. k.

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 określonej w Umowie,
 - opłata za obsługę serwisową,
 - inna wynikająca z Cennika, Regulaminów, Umowy.
- 3. Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi

- 4. Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora.
- 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 jest na stronie internetowej Operatora www.eltronik.net.pl oraz na każde żądanie Abonenta w BOK.
- 7. Dokument rozliczeniowy** – dokument zawierający wskazanie opłat do zapłaty, 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 przewodów w tym między innymi gniazd

abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług.

10. Lokal – nieruchomość, 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. 87-300 Brodnica, ul. 3 Maja 3 zarejestrowany w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy

Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000318789, NIP 874-15-88-284, wpisany do rejestru Prezesa UKE pod nr 1674.

15. Pakiet- zdefiniowany przez Operatora w Ofercie rodzaj i zakres świadczonych Usług, nabywanych przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy lub Aneksu do Umowy np. zestawienie programów telewizyjnych oferowanych przez Dostawcę usług, plany taryfowe w usłudze telefonii.

16. Plan taryfowy – zakres usługi telefonii stacjonarnej.

17. Protokół przekazania/aktywacji telekomunikacyjnych końcowych terminali abonenckich - Usługi - dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania 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 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, a 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 poprzez stronę internetową Operatora www.eltronik.net.pl 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 integralną 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 pozostająca we władaniu Operatora na podstawie innego tytułu prawnego sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług.

25. Siła Wyższa – siły wyższe stanowią m. in. zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne, kataklizmy, powodzie oraz nagłe zmiany pogodowe.

26. Sprzęt Operatora – będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, w tym m. in. modemy, dekodery, karty dekodujące (deszyfrujące).

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 użytkownika wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu.

29. Umowa - Umowa o Przyłącze i 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 i 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 również w technologii IPTV,

- 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 – wzajemnie uzależniona od Usługi, której świadczenie lub rozdzielenie w sposób osobny – jest niemożliwe np. multiroom, VOD, Replay TV, Time Shift, Meganagrywarka itp.

33. Instalator – pracownik Operatora lub osoba przez niego upoważniona do wykonania instalacji abonenckiej i sprawdzenia tożsamości Abonenta.

34. Usługa nagrywania liniowego - w ramach wykupionej Usługi Dodatkowej – Nagrywania liniowego: Replay TV i Time Shift, Abonent zleca Operatorowi cykliczne nagrywanie w całości wybranych kanałów

telewizyjnych bez ingerencji w ich treść. Abonent posiada możliwość odtworzenia wyemitowanych wcześniej audycji do 7 dni, od chwili zlecenia nagrania na wydzielonej dla abonenta przestrzeni dyskowej.

35. Replay TV – Usługa Dodatkowa polegająca na oglądaniu wybranych programów od 1 do 7 dni wstecz od zlecenia ich nagrywania.

36. Time Shift – Usługa dodatkowa posiadająca funkcje : Zatrzymywanie, Cofania, „Przejdź dalej” (umożliwiająca swobodne pomijanie części nagranych programów), „Od początku” (umożliwiająca odtworzenie nagranej audycji od początku).

37. Meganagrywarka – usługa dodatkowa umożliwiająca Abonentowi nagrywanie audycji zgodnie z EPG oraz ich przechowywanie na wydzielonej dla abonenta przestrzeni dyskowej do 30 dni od chwili zlecenia nagrania.

38. EPG - elektroniczny przewodnik po programach Operatora (*Electronic Program*

Guide) – system informujący o godzinie i dniu nadawania poszczególnych pozycji programu.

39. Kod PIN - osobisty kod identyfikacyjny Abonenta, służący między innymi do potwierdzenia zakupionych Usług np. PPV, zmiany pakietu, zmiany ustawień w Set-Top-Box, zmiany kodu Blokady Rodzicielskiej i itp.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że jest zarejestrowany w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000318789, NIP 874-15-88-284, wpisany do rejestru Prezesa UKE pod nr 1674

2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

a) niniejszym Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych,

b) Umowie o Przyłącze i 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.

6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie Internetowej www.eltronik.net.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta, 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 kwalifikowanego podpisu elektronicznego).
3. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość Abonent

będący konsumentem uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy. Oświadczenie o woli odstąpienia od umowy Abonent składa w takiej samej formie w jakiej została zawarta Umowa. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora – decyduje data stempla pocztowego.

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 (zamieszkania),
 - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
 - d) numeru PESEL lub danych określonych w § 3 podpunkt 4e);
 - 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;
- h) nr telefonu.

Zasady przetwarzania danych osobowych i transmisyjnych 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 przypadku braku możliwości technicznych 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 udostępnianych Urządzeń 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 Kaucji 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 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) telewizji IPTV,
 - c) Internetu stacjonarnego - kablowego,
 - d) Internetu radiowego,
 - e) telefonii stacjonarnej,
 - f) usług dodatkowych np. multiroom,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-przyłączeniową, 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-przyłączeniowa obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia do budynku lub 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 lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość 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 Instalator zwolnieni są z prac polegających na demontażu przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Sprzętu, jeśli taki jest niezbędny 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 i Aktywacji. 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 tzw. wzmacniacza, 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 udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.

§ 5 SPRZĘT / URZĄDZENIA

W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędny jest Sprzęt Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług urządzenie. Operator zobowiązany jest dostarczyć urządzenie wolne od wad.

1. 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.

2. W przypadku udostępnienia Sprzętu:

a) pozostaje ono własnością Operatora,

b) opłata za udostępnienie Sprzętu zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej,

c) wydanie Sprzętu następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie Protokołu Odbioru i Aktywacji,

d) z chwilą wydania urządzenia Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Sprzętu przed uszkodzeniem i utratą,

e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Sprzętu, w szczególności opłaty za energię elektryczną,

f) Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej

eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi,

g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Sprzętu w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent

zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Sprzętu,

h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Sprzętu na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i),

÷) Abonent odpowiada za spowodowane z własnej winy lub rażącego niedbalstwa uszkodzenie lub utratę Sprzętu w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora,

j) Abonent nie ma prawa udostępniać Sprzętu osobom trzecim,

k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy,

3. 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 i aktywacji,
 - 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.

4. Operator może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia, w szczególności Aparaty telefoniczne, dekodery, moduły i Routery Postanowienia ust. 3 niniejszego paragrafu mają odpowiednie zastosowanie do sprzedaży Urządzeń 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 Urządzenia 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 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.
5. 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 w formie SMS, za pomocą środków porozumiewania się na odległość - 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 lub aneksu do Umowy, a w umowach na czas nieokreślony raz na dwa lata;
1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat abonamentowych, Opłat za usługi instalacyjne-przyłączeniowe i aktywacyjne oraz opłat jednorazowych na rachunek bankowy wskazany 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 naliczana jest zgodnie z §6 punkt 5.
 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 fakturze.
 5. Faktura doręczana jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta

§ 8 OPŁATY

faktura może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta, lub być udostępniona na koncie Abonenta w internetowym 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 abonamentowe miesięczne, Opłaty instalacyjne- przyłączeniowe i aktywacyjne, opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi, wskazane są w Umowie, Regulaminie/ach promocji oraz / lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej Operatora www.eltronik.net.pl/dokumenty/ 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), ograniczenie dostępu do programów telewizji cyfrowej i/lub Internetu 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 Klienta, za pośrednictwem poczty elektronicznej, internetowego Biura Obsługi Klienta oraz 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, internetowego Biura Obsługi Klienta, 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. 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. Odstąpienie może zostać złożone w takiej samej formie jak zostało złożone zamówienie i zawarcie

Umowy. 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, w przypadku gdy zamówienie było złożone w formie pisemnej.

§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych opłat Operatorowi, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu/ów promocji.
2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmiany 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 Sprzęt będący własnością Operatora,
 - c) umożliwiania dostępu do sieci i Sprzętu 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 m. in. Audiowizualnych,
 - h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub sieci internetowej.
5. 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) przzerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług,
 - d) Rozwiązania 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.

6. W przypadku wskazanym w ust. 5 Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę opłaty odszkodowawczej określonej w Umowie, Regulaminie, Regulaminie promocji lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli opłata odszkodowawcza 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 zgodnie z tabelą pt. Wykaz Świadczonych Usług.

2. Za wyjątkiem § 16 punkt 5 Operator nie wprowadza 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, domowników i nie udostępniać Usług osobom trzecim poza Lokalem. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu sieci Operatora oraz ustalonych w Załączniku do Umowy „Szczególnych postanowieniach dotyczących usługi telefonii progów kwotowych w przypadku usługi telefonii. 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 świadczenia

- publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, Regulaminem/ mi promocji 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/dokument y/ poprzez publikację opracowań i poradników UKE.
 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.
 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 innym podmiotom 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 przebudową, rozbudową, przeniesieniem do innego lokalu i innymi czynnościami wskazanymi w Cenniku. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w Biurze Obsługi Klienta osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: **56 6498100** ; **600 218 218**, Formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.eltronik.net.pl/kontakt/,

za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@eltronik.net.pl.

2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres instalacji, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 72 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
4. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8 do 21:30 w dni powszednie.
5. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie. W przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także nieuzasadnionego wezwania serwisu Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej w tym również koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń odbiornika, Terminala abonenckiego lub

- Urządzenia końcowego 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 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 zgodnie z umową.
2. Poza zwrotem części opłaty miesięcznej w przypadku

opisanym w pkt.1, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi opłaty odszkodowawczej w wysokości 1/30 opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.

3. Zwrot opłaty miesięcznej i opłaty odszkodowawczej 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 jeżeli 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 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 rozpatrywaniu
reklamacji— obowiązany jest
rozpatrzyć wszelkie
okoliczności reklamacji, 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
wyплаты;

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 lub za pośrednictwem tzw. Otwartego Okna. Udostępnienie jak 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.
3. Operator oprócz dostępu do Pakietów, Pakietów dodatkowych świadczy również dostęp do dodatkowych usług : Time Shift, Replay TV, PVR, VOD – dostępnych w technologii IPTV.
4. Dostęp do usług dodatkowych wskazanych w § 15 punkt 3 może być realizowany w cenie Pakietu lub jako Usługa dodatkowa płatna zgodnie z Cennikiem.
5. Operator zastrzega sobie możliwość zmiany Usług dodatkowych udostępnionych bezpłatnie w ramach Pakietu.
6. Operator zastrzega sobie prawo dokonywania aktualizacji Usług dodatkowych, w celu poprawy, udoskonalenia i dalszego rozwoju oraz wprowadzenie nowych funkcji i usług.
7. W celu zawarcia Umowy lub Aneksu do Umowy na usługę telewizji cyfrowej w technologii IPTV wymagane jest skonfigurowanie urządzenia w celu uzyskania dostępu do usług dodatkowych np. PVR.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za poprawność działania Usługi na Urządzeniach Końcowych Abonenta.
9. Maksymalna ilość urządzeń w Usłudze Powiązanej multiroom dla usługi telewizji cyfrowej w technologii kablowej koncentrycznej i IPTV – wynosi 3 szt. Operator zastrzega prawo zmiany tej ilości.
10. Abonent może korzystać z Usług i Usług powiązanych np. multiroom, niezależnie od siebie na Urządzeniach Końcowych na które posiada Umowę Abonencką.
11. Operator uruchamia wszystkie dostępne Usługi, Usługi dodatkowe i Usługi Powiązane swojej sieci bez ponoszenia odpowiedzialności za obsługę ich na Urządzeniach Końcowych Abonenta.
12. Abonent ma prawo korzystać z Usługi Powiązanej m. in. multiroom jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie.
13. Abonentowi w chwili zawierania Umowy

- Abonenckiej lub Aneksu do Umowy zostają przydzielone kody PIN, kod PIN autoryzacyjny oraz Kod PIN BR.
14. Operator ma prawo do zablokowania Kodów PIN wymienionych w §15 punkt 13 w przypadku 3 krotnego niepoprawnego ich wpisania.
 15. Abonent jest zobowiązany do zachowania kodów wymienionych w §15 punkt 13 w tajemnicy przed osobami trzecimi. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z ujawnienia w/w kodów przez Abonenta.
 16. Na kanałach zawierających treści przeznaczone wyłącznie dla osób pełnoletnich Obowiązkiem Abonenta jest zmiana fabrycznie ustawionego kodu PIN BR , na własny, indywidualny kod.
 17. Urządzenia końcowe w szczególności dekodery posiadają wprowadzoną domyślną Blokadę Rodzicielską czyli kod PIN BR : 0000.
 18. Abonent zleca Operatorowi realizację nagrania wskazanych przez niego audycji.
 19. Usługa Meganagrywarka wraz z usługą Time Shift i Replay TV świadczona jest zgodnie z wybranym przez Abonenta w Umowie Pakietem usług telewizyjnych.
 20. Możliwość korzystania z Usługi Meganagrywarki wraz z usługą Time Shift i Replay TV ograniczona jest wyłącznie do wybranych przez Operatora Programów telewizyjnych, objętych zakresem świadczonej usługi.
 21. Informacja o możliwości skorzystania z Usługi Meganagrywarki wraz z usługą Time Shift i Replay TV w stosunku do określonego Programu widoczna będzie w EPG Urządzenia Set-Top-Box.
 22. W ramach udostępnianej usługi nagrywania liniowego, Abonent z poziomu Terminala abonenckiego, ma możliwość zlecenia dokonania nagrania audycji. Nagranie to będzie przechowywane przez Operatora na wydzielonej dla Abonenta przestrzeni dyskowej.
 23. Inicjowanie nagrywania programu poprzez usługę polega na wyborze odpowiedniej opcji dostępnej w menu Urządzenia Set-Top-

- Box z poziomu Terminala abonenckiego. W ten sam sposób następuje zakończenie korzystania z powyższej usługi.
24. W ramach świadczenia Usługi Meganagrywarki, na zlecenie Abonenta, możliwe jest nagrywanie przyszłych, kolejnych według EPG audycji, od momentu dokonania przez Abonenta wyboru Programów, które mają zostać nagrane.
25. Nagrywanie Programu dokonywane jest linearnie, bez wprowadzania jakichkolwiek zmian w treści audycji.
26. Abonent uzyskuje dostęp do dokonanych na jego zlecenie nagrań wybierając odpowiednią opcję w menu Set-Top-Box za pośrednictwem Terminala abonenckiego. Zlecone nagranie Abonent może odtwarzać przez strumieniową transmisję danych, bez możliwości pobrania go na stałe do pamięci Terminala abonenckiego ani dalszego przenoszenia go na inne urządzenia.
27. Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi Meganagrywarki, Time Shift i Replay TV zgodnie z prawem polskim i międzynarodowym oraz wie, że treści są chronione prawem, w tym prawem autorskim i prawami pokrewnymi. Abonent może korzystać ze zwielokrotnionych w ramach korzystania z Usługi Meganagrywarki treści wyłącznie w zakresie dozwolonego użytku osobistego zgodnie z przepisami Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych - ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.).
28. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zwielokrotniane na zlecenie Abonenta i przechowywane nagrania, w szczególności w zakresie ewentualnych roszczeń podmiotów uprawnionych z tytułu praw autorskich i praw pokrewnych, wynikających z korzystania z nagrań w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami.
29. Abonent ma obowiązek ochrony oraz nieudostępniania

- swojego nr ID i PIN osobom trzecim.
30. Operator informuje, że w jego ofercie retransmitowane są kanały o przeznaczone wyłącznie dla osób pełnoletnich. Dostęp do w/w programów jest następujący:
- całodobowy w przypadku pakietów dostępnych w technologii IPTV
 - w godz. od 23:00 do 5:00 w przypadku pakietów dostępnych w technologii cyfrowej DVB-C.
31. Operator informuje o możliwości wystąpienia treści przeznaczonych dla widzów dorosłych 18+ na innych kanałach, które są dostępne w pozostałych pakietach oferowanych przez Operatora.
32. Operator informuje, że dostęp do programów może zostać aktywowany dopiero po wpisaniu Kodu PIN.
33. Abonent potwierdza poprzez podpisanie osobnego oświadczenia, że znana jest mu tematyka oraz charakter programów i jest świadomy, iż zawiera on śmiałe sceny erotyczne oraz treści, które mogą być odbierane jako pornograficzne.
34. Dekoder Hd i Dekoder Set-Top-Box udostępniany przez Operatora został zabezpieczony kodem PIN poprzez funkcję Kontrola Rodzicielska przed osobami niepełnoletnimi i niezainteresowanymi jego odbiorem.
35. W celu aktywacji w/w kanałów należy wpisać fabryczny kod Kontroli Rodzicielskiej – domyślnie ustawiony „1234” dla Dekoderów Set-Top-Box, dla Dekodera HD „0000”
36. Operator nie ponosi odpowiedzialność za dokonanie zmiany kodu PIN.
37. Abonent oświadcza, że kod PIN nie zostanie udostępniony osobom niepełnoletnim oraz osobom trzecim.
38. Operator informuje a Abonent przyjmuje do wiadomości, że programy przeznaczone dla osób pełnoletnich mogą zaszkodzić rozwojowi fizycznemu, umysłowemu lub moralnemu małoletniemu.

39. Abonent zobowiązuje się korzystać z programów wyłącznie dla osobistego użytku i zwalnia Operatora z wszelkiej odpowiedzialności z tytułu uzyskania dostępu do kanałów 18+ przez osoby niepełnoletnie.

40. W przypadku gdy umowa obejmuje usługi „HBO HD” oraz Internetowego Serwisu Wideo na Żądanie „HBO GO!” Operator zawiera tą część umowy w imieniu Chopin Telewizja Kablowa Sp. z o. o. z siedzibą w Wejherowie przy ul. Przemysłowej 3, zarejestrowanej w rejestrze przedsiębiorców VIII Wydziale Gospodarczym Sądu Rejonowego w Gdańsku pod numerem KRS 0000560624, NIP: 5881154360, którą reprezentuje, również w zakresie realizacji i rozliczeń Umowy Abonenckiej.

§ 16 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH

1. Operator przydziela Abonentowi dynamiczny 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 Sprzętu Operatora 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.

6. W ramach Usługi Internetowej 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.

7. Świadcząc Usługę Internetu 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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 ograniczony.
- Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
11. Operator, w celu zapobieżenia przeciążeniom 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.
12. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
13. 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.
14. 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, Regulamin/ y promocji lub Cennik.

15. 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 zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta

16. 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.

17. Operator zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów, co

nie stanowi zmiany Umowy. W miarę możliwości Operator poinformuje Abonenta o ww. zmianach.

18. Operator zastrzega sobie prawo do zwiększenia prędkości Internetu na czas promocji lub testowo. Udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tej prędkości nie stanowi zmiany umowy.

19. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie usługi w szczególności spadek transferu lub całkowity brak usługi w przypadku zainfekowania Terminala abonenckiego złośliwym oprogramowaniem, niepoprawnej konfiguracji Urządzenia końcowego lub wystąpienia zakłóceń w Lokalu abonenta, niespowodowanych przez Operatora, jego Sprzęt lub instalację.

20. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienie lub brak możliwości korzystania z bezprzewodowego dostępu do Internetu (WiFi), będące wynikiem właściwości technicznych Terminala

abonenckiego niezbędnego do korzystania z tego rodzaju Usługi, określonych w specyfikacji technicznej producenta tego urządzenia.

21. Na wartość parametrów prędkości mogą w szczególności wpływać uwarunkowania fizyczne związane z Urządzeniem końcowym (np. zgodność ze standardami Wi-Fi, czułość Sprzętu, zainstalowane oprogramowanie typu antywirus, firewall lub ogólna wydajność programowa i sprzętowa) oraz z warunkami lokalizacji tego Urządzenia (np. zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową, nielicencjonowane pasmo lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu).

22. Abonent korzystający z usługi dostępu do sieci Internet w przypadku zmiany Operatora tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości

świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

23. Nowy Operator usługi dostępu do sieci Internet aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku.

24. Dotychczasowy Operator jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z abonentem terminu aktywacji tej usługi.

25. Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych w przypadku

nie wywiązania się Operatora z zapisu punkt 18.

26. Kwotę odszkodowania wskazaną w punkcie 25 oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w punkcie 18 do dnia rozpoczęcia świadczenia usług.

§ 17 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII

1. Operator na żądanie Abonenta:
 - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie.
 - 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 progu kwotowego oraz blokuje połączenia na numery o podwyższonej opłacie.
 3. W ramach Usługi telefonii stacjonarnej Operator udostępnia Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata. Operator świadczy Abonentowi usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego abonentów, którzy udostępnili swoje dane.
 4. Dane Abonenta umieszczane są w spisie wyłącznie za jego zgodą.
 5. 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.
 6. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z Przedstawicielem Operatora.
 7. 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 jako promocyjne darmowe minuty) 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.
8. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.
 9. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
 10. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
 11. 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 roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.
 12. 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.
 13. 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,.

14. 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.

15. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta bez względu na osobę (użytkownika), który z nich korzystał.

16. Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług dodatkowych np. prezentacja nr CLIP, wymaga od Abonenta przystosowania Urządzenia końcowego.

17. Operator zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy.

18. Operatorowi przysługuje prawo do udostępnienia Abonentowi nieodpłatnych minut na połączenia telefoniczne na warunkach

promocyjnych opisanych w Regulaminie promocji.

19. Usługa świadczona przez Dostawcę Usług obejmuje: a) realizowanie połączeń głosowych telefonicznych miejscowych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń
b) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

20. Opłaty za połączenia są naliczane na podstawie czasu połączenia rejestrowanego w centrali telefonicznej Operatora od chwili zgłoszenia się urządzenia wywoływanego do chwili rozłączenia się Urządzenia końcowego wywołującego. Należność za połączenie ustalana jest na podstawie Cennika.

§ 18 PARAMETRY

JAKOŚCIOWE USŁUGI

DOSTĘPU DO INTERNETU

Na podstawie art. 4 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25.11.2015

r. ustanawiającego środki dotyczące otwartego Internetu DZ. U. UE. L 2015.310. 1 dodaje się oznaczenie:

Środki w zakresie przejrzystości w celu zapewnienia dostępu do otwartego Internetu.

Dostawca usług zapewnia, że:

1. Środki zarządzania ruchem stosowane przez Operatora w żaden sposób nie wpływają, na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność użytkowników końcowych i ochronę danych osobowych. Dostawca usług nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci oraz nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania z urządzeń końcowych. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie ingerują i nie faworyzują żadnych treści, aplikacji ani usług.
2. Operator w ramach świadczonej usługi Internetu nie stosuje limitów ilości pobierania i wysyłania danych.
3. Zależnie od wybranej przez użytkownika końcowego oferty, prędkość pobierania i

wysyłania danych różni się lub jest taka sama w przypadku Umowy o świadczenie usługi Internetu dla łącza symetrycznego. Realnie osiąmane przez użytkownika końcowego na urządzeniach parametry zależą również od możliwości technicznych jego urządzeń oraz typu połączenia (kablowe, bezprzewodowe). W przypadku połączenia bezprzewodowego mogą być one dodatkowo uzależnione od: jakości transmisji bezprzewodowej, odległości od Terminala WiFi, uwarunkowań technicznych i wewnątrzbudynkowych.

Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z Usług, Aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z Regulaminów i specyfikacji konkretnych Aplikacji i Usług nieświadczonych przez Operatora usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez użytkownika końcowego. Ponadto Dostawca usług informuje, że działania osób

trzecich w postaci nadużyć w sieci Internet skierowanych przeciwko użytkownikowi końcowemu, np. atak na dostępność zasobów (Dos) lub rozproszony atak blokujący serwis (DDoS), mogą powodować obniżenie parametrów jakościowych Usługi Internetowej, w szczególności poprzez wysycenie łącza skutkujące obniżeniem prędkości pobierania i wysyłania. Skutki takich nadużyć Operator eliminuje lub łagodzi na bieżąco.

4. Minimalne, zwykle dostępne, maksymalne i deklarowane (deklarowane są świadczone przez co najmniej 70% okresu rozliczeniowego) prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach dostępu do Internetu określone są w Tabeli nr 1 na ostatniej stronie niniejszego Regulaminu. Prędkości pobierania i wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://eltronik.net.pl> w zakładce speedtest.net za pomocą urządzenia

serwisowego Dostawcy usług podłączonego do zakończenia sieci w lokalu użytkownika końcowego. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Operatora do zakończenia sieci. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Znaczne odstępstwa od odpowiednich deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą wpływać na korzystanie przez użytkowników końcowych z praw 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 wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub Operatora czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub

miejsca docelowego informacji, treści lub usługi w następujący sposób: powodować brak dostępu lub utrudniony dostęp.

5. Konsument jest uprawniony do korzystania ze środków ochrony prawnej w przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a wykonaniem opisanym zgodnie z pkt 1 - 4. Wśród środków ochrony prawnej znajdują się następujące środki: obniżenie abonamentu, odszkodowanie - kara umowna, uprawnienie do złożenia reklamacji do Dostawcy usług, uprawnienie do skorzystania z postępowania w sprawie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów przed Prezesem UKE, a także uprawnienie do złożenia pozwu, wniosku o zawiązanie do ugodowego załatwienia sprawy oraz do wszczęcia postępowania mediacyjnego przed sądem powszechnym.

6. W przypadku dokonywania pomiaru prędkości przez Abonenta, Operator zaleca przeprowadzenie go przy spełnieniu następujących warunków w celu uzyskania wyniku wiarygodnego i dokładnego:

- a) pomiaru należy dokonać na Sprzęcie Operatora lub Sprzęcie abonenckim podłączonym bezpośrednio do Urządzenia końcowego poprzez połączenie kablowe ,
- b) podczas dokonywania pomiaru do Urządzenia końcowego nie mogą być podłączone żadne inne urządzenia korzystające z Usługi Internetu,
- c) na Sprzęcie końcowym, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinny działać żadne programy lub usługi systemowe wykorzystujące Usługę Internetu,
- d) Sprzęt końcowy powinien być wolny od złośliwego oprogramowania,
- e) Sprzęt końcowy, na którym dokonywany jest pomiar, nie powinien wykorzystywać funkcji udostępniania Internetu,

f) w razie wykorzystywania do pomiaru przeglądarki stron www, przeglądarka nie powinna mieć otwartych żadnych innych kart oprócz narzędzia pomiarowego.

§ 19 POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI DODATKOWEJ PPV

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

§ 20 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 usługach dostępu do Internetu nie przekroczy 90% nie będzie niższy niż 70% nominalnego transferu w obie strony określonego w Umowie. Poziom ten będzie mierzony za pomocą testu. Poziom ten będzie mierzony za pomocą testu dostępnego na stronie 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
 - 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.

§ 21 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 18 lutego 2021 roku dla nowych Umów i Aneksów do Umów podpisanych od tego dnia .

Tabela nr 1

Prędkość pobierania			Prędkość wysyłania		
Prędkość Maksymalna Mbit/s	Prędkość zwykle dostępna Mbit/s	Prędkość Minimalna Mbit/s	Prędkość Maksymalna Mbit/s	Prędkość zwykle dostępna Mbit/s	Prędkość Minimalna Mbit/s
100% uzyskani a prędkość ci wyrażon a w Mbit/s	90% uzyskani a prędkość ci wyrażon a w Mbit/s	70% uzyskani a prędkość ci wyrażon a w Mbit/s	100% uzyskani a prędkość ci wyrażon a w Mbit/s	90% uzyskani a prędkość ci wyrażon a w Mbit/s	70% uzyskani a prędkość ci wyrażon a w Mbit/s