

## 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 przyłączenie do Sieci),
  - opłata za możliwość korzystania z usługi określonej w Umowie,
  - opłata z tytułu urządzenia promocyjnego, jeśli takie urządzenie jest Abonentowi udostępniane,
  - 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, stanowiące łącznie z Regulaminem Informacje Przedumowne. Cennik dostępny jest 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, faktury VAT oraz faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury.
8. **Dostawca usług – patrz Operator.**
9. **Forma dokumentowa** - forma umożliwiająca ustalenie osoby składającej oświadczenie woli, w szczególności forma złożenia oświadczenia woli poprzez e-mail, SMS, telefon czy za pośrednictwem formularza na stronie www.
10. **Informacje Przedumowne** – informacje dotyczące Usługi w rozumieniu w art. 285 ust. 1 PKE, doręczane przez Dostawcę Usług Abonentowi będącemu Konsumentem przed zawarciem Umowy, na Trwałym nośniku, w formie Regulaminu i Cennika, stanowiące integralną część Umowy, mogące podlegać zmianie w trybie i na warunkach przewidzianych w § 3 Umowy, za zgodą Abonenta.
11. **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.
12. **Instalator** – pracownik Operatora lub osoba przez niego upoważniona do wykonania instalacji abonenckiej i sprawdzenia tożsamości Abonenta.
13. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
14. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi.
15. **Mały przedsiębiorca** - przedsiębiorca, który nie jest Mikroprzedsiębiorcą i który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:
  - i. zatrudniał średniorocznie mniej niż 50 pracowników oraz
  - ii. osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 10 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 10 milionów euro,- z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Małego przedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie;
16. **Mikroprzedsiębiorcą** - przedsiębiorca, który w co najmniej jednym roku z dwóch ostatnich lat obrotowych spełniał łącznie następujące warunki:
  1. zatrudniał średniorocznie mniej niż 10 pracowników oraz
  2. osiągnął roczny obrót netto ze sprzedaży towarów, wyrobów i usług oraz z operacji finansowych nieprzekraczający równowartości w złotych 2 milionów euro, lub sumy aktywów jego bilansu sporządzonego na koniec jednego z tych lat nie przekroczyły równowartości w złotych 2 milionów euro;- z zastrzeżeniem, że o posiadaniu statusu Mikroprzedsiębiorcy decyduje oświadczenie złożone w Umowie.
17. **Miejsce świadczenia usług** – miejsce, w którym zlokalizowane jest zakończenie sieci TVK.
18. **Numer Ewidencyjny** - nadany Abonentowi przez Dostawcę usług numer identyfikacyjny w celu ułatwienia dokonywania rozliczeń i komunikowania się z Dostawcą usług.
19. **Ograniczenie usługi** – okresowe ograniczenie świadczenia Usługi lub jej elementów z przyczyn określonych w Umowie i Regulaminie oraz na warunkach tam wskazanych.
20. **Okres rozliczeniowy** - miesiąc kalendarzowy.
21. **Operator** – podmiot świadczący usługi na podstawie umowy tj. ELTRONIK Sp. z o.o. 87-300 Brodnica, ul. 3 Maja 3 zarejestrowany w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001016661, NIP 8741588284, wpisany do rejestru Prezesa UKE pod nr 1674, e-mail: [biuro@eltronik.net.pl](mailto:biuro@eltronik.net.pl), nr tel.: 566498100 ; 668391094.
22. **Organizacja pozarządowa** – organizacja w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o

- działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834)
- 23. 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.
- 24. PKE** - Prawo komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221).
- 25. Plan taryfowy** – zakres usługi telefonii stacjonarnej.
- 26. 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.
- 27. Protokół aktywacji telekomunikacyjnych końcowych terminali abonenckich Usługi** - dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci i/lub aktywację usług na Sprzęcie Operatora.
- 28. Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii próg kwotowy dla Usług z dodatkowym świadczeniem, wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery Usług z dodatkowym świadczeniem lub odbierania połączeń przychodzących z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
- 29. 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.
- 30. 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](http://www.eltronik.net.pl) i/lub na kanale informacyjnym.
- 31. Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora, stanowiący łącznie z Cennikiem Informacje Przedumowne.
- 32. 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.
- 33. Sieć TVK** – będąca własnością Operatora lub pozostająca we władaniu Operatora na podstawie innego tytułu prawnego sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia usług.
- 34. Siła Wyższa** – siłę wyższą 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.
- 35. Sprzęt Operatora** – będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, w tym m. in. modem, terminal ONT, karta dekodująca (deszyfrująca).
- 36. 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.
- 37. Treść cyfrowa** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej, którymi mogą być przykładowo programy komputerowe, różnego rodzaju aplikacje, pliki muzyczne i audiowizualne, e-book. Operator świadczy swoje usługi: Telewizyjne, Internetowe, Telefoniczne z zastosowaniem rozwiązań cyfrowych.
- 38. Trwały nośnik** – materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy usług przechowywanie informacji kierowanych do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie informacji w niezmienionej postaci. Za Trwały nośnik uważa się m.in. dokument papierowy, plik w formacie .pdf przesłany w wiadomości e-mail lub za pośrednictwem panelu Abonenta (jeśli jest przez Dostawcę usług udostępniany), nagranie rozmowy telefonicznej lub jej transkrypcję.
- 39. Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu, którą Abonent przedkłada do wglądu przed podpisaniem umowy.
- 40. Umowa** - Umowa o Przyłącze i świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie określonej usługi/usług zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej lub dokumentowej pomiędzy Operatorem a Abonentem .
- 41. Umowa zawierana na odległość** - Umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość od chwili zawarcia Umowy włącznie;
- 42. Umowa zawierana poza lokalem Dostawcy usług** – Umowa z Konsumentem zawarta:
1. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron na miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy usług, a w przypadku Konsumenta także w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, podczas Umówionej wizyty;
  2. w wyniku przyjęcia oferty przez Konsumenta w warunkach, o których mowa w lit. a), w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy usług lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Konsumentem w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta podczas Umówionej wizyty, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron.
- 43. Umówiona wizyta** – spotkanie przedstawiciela Dostawcy usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu

Konsumenta z Konsumentem lub jego upoważnionym przedstawicielem, które zostało potwierdzone przez Dostawcę usług oraz Konsumenta na Trwałym nośniku.

**44. 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.

**45. 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.

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

**47. Usługa z dodatkowym świadczeniem** – publicznie dostępna usługa telekomunikacyjna wraz z innym świadczeniem, które może być realizowane przez podmiot inny niż Dostawca usług;

**48. Zawieszenie Świadczenia Usługi** – okresowe wstrzymanie świadczenia Usługi lub jej elementów z przyczyn określonych w Umowie oraz Regulaminie i na określonych tam warunkach.

**49. Zwięzłe Podsumowanie Warunków Umowy** – podsumowanie głównych elementów Informacji Przedumownych w rozumieniu art. 287 ust. 1 PKE, bezpłatnie doręczane Abonentowi będącemu Konsumentem na Trwałym nośniku przed zawarciem Umowy, stanowiące integralną część Umowy, mogące podlegać zmianie w trybie i na warunkach przewidzianych w § 3 Umowy, za zgodą Abonenta.

**50. 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.

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

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

**53. 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.

**54. EPG** - elektroniczny przewodnik po programach Operatora (*Electronic Program Guide*) – system informujący o godzinie i dniu nadawania poszczególnych pozycji programu.

**55. 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 Blokad Rodzicielskiej i itp.

## § 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001016661, NIP 8741588284, wpisany do rejestru Prezesa UKE pod nr 1674. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

a) niniejszym Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz Cenniku, stanowiących łącznie Informacje Przedumowne, o których mowa w art. 285 ust. 1 PKE,

b) Umowie o Przyłącze i świadczenie Usług Komunikacji Elektronicznej;

c) Zwięzłym Podsumowaniu Warunków Umowy.

2. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora.

3. Postanowienia Umowy, regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili zawarcia Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu, Cennika i nie wnosi zastrzeżeń co do ich treści. Regulamin wraz z Cennikiem jako Informacje Przedumowne stanowią integralną część Umowy i ich egzemplarze są wydawane Abonentowi przed zawarciem Umowy. Zmiany Informacji Przedumownych dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie, za zgodą Abonenta.

5. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl) oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta. Dostawca usług doręcza nieodpłatnie Informacje Przedumowne utrwalone na papierze lub innym Trwałym nośniku, wybranym przez Abonenta, będącego Konsumentem na każde żądanie Abonenta, będącego Konsumentem wyrażone w trakcie obowiązywania Umowy.

6. Dostawca usług świadczy Usługi, zapewniając dostęp do tych Usług dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami. Stosowanymi przez Dostawcę Usług w tym zakresie udogodnieniami dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami jest:

a) przystosowanie Biura Obsługi Klienta w Brodnicy przy ul. 3 maja 3 oraz w Nowym Mieście Lubawskim przy ul. Targowa 8, dla osób z niepełnosprawnością narządów ruchu;

- b) oferowanie aparatów telefonicznych przystosowanych do używania przez osoby niewidome, słabowidzące, słabosłyszące i z niepełnosprawnością w zakresie narządów ruchu;
  - c) oferowanie pomocy pomoc w skonfigurowaniu Urządzenia Abonenckiego lub uruchomieniu świadczonej Usługi, w szczególności telefonicznej przy zawieraniu Umowy o świadczenie usług telefonii stacjonarnej. Każdorazową taką pomoc można uzyskać w Biurach Obsługi Klienta w Brodnicy i Nowym Mieście Lubawskim, telefonicznie pod nr 566498100 lub za pośrednictwem tłumacza języka migowego dostępnego z poziomu strony internetowej Dostawcy usług: [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl), po uprzednim umówieniu terminu w celu zapewnienia dostępności tłumacza języka migowego, z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem;
  - d) zapewnienie w BOK dostępu do tłumacza polskiego języka migowego, od poniedziałku do piątku, w godzinach pracy BOK, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, po uprzednim umówieniu planowanej wizyty w BOK w celu zapewnienia dostępności tłumacza języka migowego, z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem;
  - e) udostępnienie na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania, wzorców Umowy oraz Informacji Przedumownych i Zwięzłego Podsumowania Warunków Umowy, sporządzonego na Trwałym nośniku wybranym przez użytkownika końcowego, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej, w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika końcowego albo na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tego użytkownika końcowego,
  - f) udostępnienie na żądanie Abonenta, będącego osobą z niepełnosprawnościami, Dostawca usług w terminie 10 dni od dnia złożenia żądania, doręcza informacje o wszystkich oferowanych przez siebie udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, na Trwałym nośniku, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej. W przypadku osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej), takie informacje są sporządzane na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tego użytkownika końcowego lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla takiej osoby;
  - g) Dostawca usług na każde żądanie Abonenta, będącego osobą niewidomą lub słabowidzącą, udostępnia, na Trwałym nośniku, w postaci wybranej przez tego użytkownika końcowego, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:
    - i. informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług, sporządzone na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez użytkownika końcowego lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej dla tego użytkownika.
    - ii. szczegółowy wykaz wykonanych usług sporządzony na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez użytkownika końcowego lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla tego użytkownika.
  - h) Dostawca usług na żądanie osoby z niepełnosprawnością narządu ruchu, udostępnia w BOK informacje o:
    - i. wszystkich oferowanych udogodnieniach dla tych osób, w tym listę z jednostkami BOK Dostawcy usług przystosowanymi do ich obsługi;
    - ii. świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób - z możliwością wydruku potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnością z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tę osobę. Informacje te Dostawca usług udostępnia również na swojej głównej stronie internetowej, w domenie głównej, w pasku górnym, po prawej stronie z oznaczeniem „Logiem Dostępności”.
  - i) Dostawca usług zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niესлышzącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku o piątku, w godzinach pracy BOK, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, po uprzednim umówieniu terminu w celu zapewnienia dostępności tłumacza języka migowego, z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem.
7. Dostawca Usług publikuje na swojej stronie internetowej [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl) aktualne informacje dotyczące warunków świadczenia Usług w postaci dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami.
  8. Na każde żądanie Abonenta, Operator doręcza Abonentowi postanowienia Umowy, Regulaminu i Cennika bądź innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy w formie dostosowanej do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Celem udostępnienia dokumentów Abonent może skontaktować z Operatorem pod numerem telefonu nr tel.: 566498100 ; 668391094 oraz pod adresem e-mail [biuro@eltronik.net.pl](mailto:biuro@eltronik.net.pl). Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio do Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy i Organizacji pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że to postanowienie nie będzie miało do niego zastosowania.

### § 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 złożenia oświadczenia woli w formie dokumentowej, Operator dostarczy Abonentowi na Trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie Abonenta o zapoznaniu się z tymi warunkami i związania się nimi.
4. 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. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonent będący Konsumentem może złożyć na formularzu, który stanowi załącznik do Umowy. W przypadku odstąpienia Abonent będący Konsumentem, zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydany mu Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych płatności, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem, Dostawca usług zwraca Abonentowi będącemu Konsumentem wszystkie dokonane przez niego płatności, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta będącego Konsumentem o odstąpieniu od Umowy. Dostawca usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu tego samego sposobu zapłaty, którego użył Abonent będący Konsumentem, chyba że Abonent będący Konsumentem wyraził zgodę na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Dostawca usług udostępnił Abonentowi będącemu Konsumentem Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia dowodu jego odesłania.
5. W przypadku, o którym mowa w ustępie 4 powyżej, jeżeli Abonent będący Konsumentem złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Abonamentu, Abonent będący Konsumentem zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
6. Postanowienia punktów 4 – 5 powyżej stosuje się do Abonenta, będącego osobą fizyczną zawierającą Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
7. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać:
  1. od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
    - a) imienia i nazwiska,
    - b) numeru PESEL;
    - c) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numeru paszportu lub karty pobytu; oraz za dobrowolną zgodą Abonenta uzyskać :
    - d) adresu miejsca (zamieszkania),
    - e) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
    - f) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;
    - g) adresu poczty elektronicznej;
    - h) nr telefonu,
  2. W przypadku ubiegania się o zawarcie umowy przez podmiot niebędący osobą fizyczną, danymi, których może zażądać Operator są:
    - a) nazwa,
    - b) numer REGON lub numer NIP lub numer KRS,
    - c) dane osób reprezentujących podmiot niebędący osobą fizyczną, w tym określone w punkcie 1 lit. a -e powyżej,
    - d) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy
    - e) adresu poczty elektronicznej;
    - f) nr telefonu.Dane osobowe osoby ubiegającej się o zawarcie umowy, wskazane w lit. a) – h) powyżej przetwarzane są przez Dostawcę usług w celu zawarcia i wykonywania Umowy oraz świadczenia Usług zgodnie z zawartą Umową. Zasady przetwarzania danych osobowych i transmisyjnych uregulowane są w § 20 Regulaminu.
8. 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.
9. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 7 i 8 niniejszego paragrafu, a także w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
10. 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.

11. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.
12. 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.
13. Umowa na czas określony zawarta z Abonentem, będącym Konsumentem zawierana jest na okres nie dłuższy niż 24 miesiące. Powyższe dotyczy także Mikroprzedsiębiorcy, Małego Przedsiębiorcy lub Organizacji Pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że to postanowienia nie będą miały do niego zastosowania.
14. Operator umożliwi zawarcie umowy na okres krótszy, nie dłuższy niż 12 m-cy.
15. 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,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.
16. Minimalny okres obowiązywania Umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych, w odniesieniu do poszczególnych warunków promocyjnych, znajdujących się w ofercie Dostawcy usług, został wskazany w Cenniku.
17. Dostawca usług zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia głosowego z konsultantem Dostawcy usług, w tym w celu uzyskania informacji dotyczących alternatywnych taryf, pod numerem **566498100 ; 668391094**

#### § 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, określoną 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 przesuwaniu 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 zakończenia 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**

1. 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.
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 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),
  - 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.
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 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.
5. 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. Dostawca usług bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z promocyjnego urządzenia końcowego, o ile zostały one wprowadzone przez Dostawcę usług lub na jego zlecenie, w przypadku:
  - a) upływu okresu, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w ramach której sprzedano urządzenie;
  - b) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w §9 punkt 5 Regulaminu;
  - c) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w 9 punkt 7 Regulaminu.
7. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu, jeśli został przekazany przez Dostawcę usług i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponadto ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.
8. W przypadku naruszenia postanowień punktu 7 powyżej, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub jego naprawy bądź zapłaty jego równowartości określonej w Cenniku.

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

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych opłat Operatorowi, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy, Regulaminu i Cennika. i
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 niepowiadomienia 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 działań 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 § 7 pkt.4 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) przerywania 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, 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.

#### **§8 WARUNKI PRZEDŁUŻANIA UMOWY**

1. Umowa zawarta na czas oznaczony wraz z upływem okresu, na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia woli. Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych umową.
2. Przed automatycznym przedłużeniem umowy, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, Operator informuje Abonenta na Trwałym nośniku o: automatycznym przedłużeniu umowy, możliwości złożenia przeciwnego oświadczenia woli, w tym zmianie warunków świadczenia Usług względem warunków obowiązujących okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia Umowy oraz najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.
3. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Dostawca usług co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie Pakietach dotyczących Usług objętych Umową.

#### **§9 ROZWIĄZANIE LUB WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ, ODSZKODOWANIE ZA WYPOWIEDZENIE UMOWY**



2. Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego.
3. Dostawca usług umożliwi rozwiązanie Umowy za zgodą obu stron, jak również odstąpienie od Umowy lub wypowiedzenie Umowy w formie dokumentowej, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej lub innego środka komunikacji elektronicznej, niezależnie od sposobu, formy, w jakiej Umowa została zawarta. Rozwiązanie Umowy za zgodą obu stron, odstąpienie od Umowy lub jej wypowiedzenie możliwe są także w formie pisemnej (listownie lub podczas osobistej wizyty w BOK) lub elektronicznie.
4. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od chwili otrzymania wypowiedzenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu:
  - a) za pomocą wiadomości SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny,
  - b) za pomocą połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny. Obowiązek uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem,
  - c) za pomocą wiadomości e-mail na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.
5. Operator potwierdza przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu, rozwiązaniu bądź odstąpieniu Umowy na Trwałym nośniku w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.
6. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony i wypowiedzenia Umowy przez Abonenta bądź Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu na jaki została zawarta, wysokość odszkodowania z tytułu wypowiedzenia Umowy nie może przekroczyć:
  - a) z tytułu Usługi – sumy części Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
  - b) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego, tj. urządzenia zakupionego przez Abonenta w ramach Umowy – sumy części Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
7. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 5 powyżej nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku:
  - a) wypowiedzenia przez Abonenta, będącego Konsumentem Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do Sieci TVK, a w przypadku gdy przyłączenie takie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
  - b) przeniesienia numeru w związku z cofnięciem przez Prezesa UKE prawa do wykorzystywania zasobów numeracji wobec Dostawcy usługi, na podstawie art. 161 ust. 1 PKE.
8. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta na skutek jednostronnej zmiany Umowy przez Dostawcę usług, zgodnie z § 3 ust. 5 Umowy lub wypowiedzenia Umowy przez Abonenta z winy Dostawcy usług, zgodnie z §16 ust. 16 lit. c) Regulaminu, Abonent może zachować promocyjne urządzenie końcowe. Dostawca usług może w takim przypadku żądać od Abonenta:
  - a) odszkodowania w wysokości części sumy Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
  - b) odszkodowania, o którym mowa w punkcie 5 lit. b) powyżej  
- w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe.
9. Dostawca usług rozkłada na raty odszkodowanie, o którym mowa w ust. 7 powyżej, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzanej Umowy.
10. W przypadku, gdy Abonent będący Konsumentem zawrze z Dostawcą usług Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii stacjonarnej wraz z inną Usługą lub promocyjnym urządzeniem końcowym, Dostawca usług stosuje odpowiednio postanowienia dotyczące maksymalnego okresu obowiązywania Umowy, automatycznego przedłużania Umowy, zmiany Umowy, zmiany dostawcy usług dostępu do Internetu oraz występowania stałych i znaczących rozbieżności między Umową a wykonaniem Usługi.
11. W przypadku, gdy Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy, o której mowa w ust. 9 powyżej przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, uprawnienie to obejmuje wszystkie usługi objęte tą Umową.
12. W przypadku złożenia przez Abonenta, będącego Konsumentem zamówienia na usługi dodatkowe lub promocyjne urządzenie końcowe, termin obowiązywania Umowy, o której mowa w ust. 9 powyżej, nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent, będący Konsumentem wyraził na to zgodę.
13. Postanowienia ust. 9 i 11 powyżej stosuje się odpowiednio względem Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy oraz Organizacji pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że te postanowienia nie będą miały do niego zastosowania.
14. Jeżeli w ciągu 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi, zgodnie z § 6 ust. 12 lub 14 Umowy, nie ustały przyczyny zawieszenia świadczenia Usługi, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia

Umowy z winy Abonenta, z zakreśleniem Abonentowi terminu 7 dni na zapłatę zaległych należności i bezskutecznego upływu tego terminu. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony z winy Abonenta, Dostawcy usług będzie przysługiwało uprawnienie do żądania od Abonenta odszkodowania, o którym mowa w §9 ust. 5 powyżej.

15. Umowa automatycznie wygasa w przypadku śmierci Abonenta - osoby fizycznej lub wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.
16. Rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym  
Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w następujących przypadkach:
  - a) Abonent:
    - i. w przypadku gdy koszty wykonania instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż opłata instalacyjna i Abonent ich nie akceptuje;
    - ii. w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora przez okres kolejnych 30 dni;
    - iii. w razie zmiany przez Operatora postanowień Umowy, Regulaminu lub zmiany Cennika z zastrzeżeniem § 3 ust. 9 Umowy;
  - b) Operator:
    - i. w przypadku gdy koszty wykonania instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż opłata instalacyjna i Abonent ich nie akceptuje;
    - ii. w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
    - iii. jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;

#### **§ 10 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 Świadczonej Usług.
2. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, oraz z obowiązującym prawem.
3. 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.

4. 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.
5. 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/dokumenty/](http://www.eltronik.net.pl/dokumenty/) poprzez publikację opracowań i poradników UKE.
6. Wyłącznie w przypadku Usługi telefonii Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do wszystkich numerów alarmowych wymienionych w Krajowym Planie Numeracji 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 § 6 ust. 11-16 Umowy.
7. 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.
8. Wszystkie dane, w tym dane transmisyjne (dane routinowe, 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.

#### **§ 11 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: **566498100** ; **600 218 218**, Formularza kontaktowego dostępnego na stronie [www.eltronik.net.pl/kontakt/](http://www.eltronik.net.pl/kontakt/), za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@eltronik.net.pl](mailto: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 abonentkiego lub Urządzenia końcowego Abonenta,
- b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
- c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi urządzenia.

#### **§ 12 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.

#### **§13 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 (na adres poczty elektronicznej Dostawcy usług: [biuro@eltronik.net.pl](mailto:biuro@eltronik.net.pl)), 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) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
  - i) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - j) 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, o czym Dostawca usług niezwłocznie powiadamia Abonenta składającego reklamację.
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 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. 379 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej;
  - 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. 383 ust. 1 PKE 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

#### **§14 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 tj.: Time Shift, Replay TV, VOD – dostępnych w technologii IPTV.
4. Dostęp do usług dodatkowych wskazanych w ust. 3 powyżej 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 wprowadzenia 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. Meganagrywarka.
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 ust. 13 powyżej w przypadku 3 krotnego niepoprawnego ich wpisania.
15. Abonent jest zobowiązany do zachowania kodów wymienionych w ust. 13 powyżej 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 lub 1234.
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. Zleczone nagranie Abonent może odtwarzać przez strumieniową transmisję danych, bez możliwości pobrania go na stałe do pamięci Terminala abonenckiego ani dalszego przenoszenia go na inne urządzenie.
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 2022 r. poz. 2509 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 18+ 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” 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.
41. Funkcjonalności Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystywania:
- EPG – Treściami cyfrowymi są udostępniane Abonentowi w formie komunikatów na ekranie telewizora informacje, w tym informacje na temat programów telewizyjnych, dostępnych w ramach Usługi telewizji cyfrowej oraz Usług telewizji IPTV. W ramach EPG Abonent może bez ograniczeń korzystać z udostępnionych mu informacji. W celu ochrony przedmiotowych treści, Dostawca usług stosuje następujące środki techniczne: autoryzowane urządzenie typu STB (Set Top Box), zamknięta sieć telekomunikacyjna;
  - VOD – Treściami cyfrowymi są udostępniane archiwalne audycje dostępne w ramach programów telewizyjnych, znajdujących się w wybranym przez Abonenta pakiecie, w ramach Usługi telewizji w technologii IPTV. W ramach VOD Abonent może bez ograniczeń ilościowych oglądać udostępnione utwory za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego albo udostępnionego przez Dostawcę usług) w określonym czasie, wskazanym w panelu abonenta (jeśli taki panel Dostawcy usług stosuje). Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych utworów oraz ich publicznie odtwarzać (dozwolone jest jedynie prywatne odtwarzanie). W celu ochrony przedmiotowych utworów Dostawca usług stosuje następujące środki techniczne: autoryzowane urządzenie typu STB (Set Top Box), zamknięta sieć telekomunikacyjna.
42. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji są przez Dostawcę usług wytwarzane i dostarczane Abonentom w przypadku, gdy korzystają z następujących usług dodatkowych:
- EPG – w celu korzystania z usługi EPG konieczne jest posiadanie odbiornika telewizyjnego wyposażonego w tuner kablowy DVB-C i MPEG4 umożliwiającego korzystanie z Modułu CI lub odbiornika telewizyjnego wyposażonego w złącze HDMI umożliwiające korzystanie z przekazanego/sprzedanego dekodera;
  - VOD – w celu korzystania z usługi VOD konieczne jest posiadanie telewizora wyposażonego w złącze HDMI umożliwiające korzystanie z przekazanego/sprzedanego dekodera;

## § 15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH

- Operator przydziela Abonentowi dynamiczny adres IP będącym numerem identyfikującym terminal Abonencki w sieci.
- 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.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Terminala, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
- Abonent może podłączyć do Sprzętu Operatora tylko taką ilość Terminali, jaka została wskazana w Umowie.
- 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.
- W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
  - zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów,
  - 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.
- Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
- 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.
- 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 lub Cennik.
- 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:
  - wskazane w § 13 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 § 12 (Odpowiedzialność Operatora) – w tym prawo do obniżenia opłaty abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania,
- c) po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, prawo wypowiedzenia umowy z winy Operatora określone w art. 380 PKE,
- d) 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.
11. 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.
12. Operator zastrzega sobie prawo do zwiększenia prędkości Internetu na czas promocji lub testowo. Udostępnienie jak i późniejsze wyłączenie tej prędkości nie stanowi zmiany umowy.
13. 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.
14. 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).
15. 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.
16. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi do sieci Internet, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
- a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
- b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet.
17. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet, bez zachowywania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w § 9 ust. 5 Regulaminu.
18. Nowy dostawca 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.
19. Do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usług dostępu do sieci Internet z Abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia usług dostępu do Internetu przez nowego dostawcę, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do sieci Internet jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach, wynikających z zawartej z Abonentem umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu.
20. Za czynności związane z realizacją uprawnienia do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług nie pobiera od Abonenta opłat.
21. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do sieci Internet nie nastąpi w ciągu 30 dni od ustalonego umownie terminu, o którym mowa w ust. 18 powyżej, wypowiedzenie umowy dotychczasowemu dostawcy usługi będzie bezskuteczne, a umowa z nowym dostawcą usługi będzie uważana za niezawartą, o czym dotychczasowy dostawca usługi powiadamia Abonenta.
22. W przypadku, gdy w procesie zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Dostawca usług jest nowym dostawcą usługi, a nie doszło do rozpoczęcia świadczenia usługi w ustalonym umownie terminie, wskazanym w punkcie 18 powyżej, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia 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, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak realizacji zmiany dostawcy usługi do sieci Internet nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu służącego do wymiany komunikatów między operatorami lub dostawcami usługi dostępu do sieci Internet.
23. Kwotę odszkodowania wskazaną w punkcie 22 oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia

świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez nowego dostawcę usługi, o którym mowa w punkcie 18 do dnia rozpoczęcia świadczenia usług lub upływu 30 dni od ustalonego umownie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez nowego dostawcę usługi.

#### **§ 16 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII**

1. Operator na żądanie Abonenta:
  - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów Usług z dodatkowym świadczeniem lub połączenia przychodzące z takich numerów,
  - b) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi z dodatkowym świadczeniem albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery Usług o z dodatkowym świadczeniem 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 możliwość wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Dostawca usług oferuje cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego, a w przypadku jego braku – dla każdego miesiąca kalendarzowego.
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 wykaże, 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, określa tryb tego przeniesienia:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej,
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
  - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego dla skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi telefonii stacjonarnej.
12. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usługi telefonii stacjonarnej, potwierdzonym niezwłocznie na Trwałym nośniku.
13. W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia przydzielonego numeru bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w § 9 ust. 5 Regulaminu.
14. Z tytułu realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia przydzielonego numeru, Dostawca usług nie pobiera opłat.
15. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia:
  - a) zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi telefonii stacjonarnej, chyba że Abonent zrzekł się tego prawa,



- b) doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dotychczasowego dostawcy usług telefonii stacjonarnej, któremu Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej cofnął prawo do wykorzystywania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 PKE.
16. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach z podaniem, dla każdego typu usług, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń. W przypadku skorzystania przez Abonenta z Usługi z dodatkowym świadczeniem, Dostawca usług zawiera w podstawowym wykazie wykonanych Usług telefonii: numer wykorzystywany do świadczenia tej usługi, informację o stronie podmiotowej BIP Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której udostępniony jest rejestr numerów oraz informację o możliwości złożenia żądania, o którym mowa w punkcie 1 powyżej.
17. 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 usługach, z podaniem, dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia realizacji usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę 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.
18. 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. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta bez względu na osobę (użytkownika), który z nich korzystał.
20. Korzystanie przez Abonenta z niektórych Usług dodatkowych np. prezentacja nr CLIP, wymaga od Abonenta przystosowania Urządzenia końcowego.
21. Operator zastrzega sobie prawo zmiany sposobu technologii dostarczania Usługi, która nie spowoduje pogorszenia jej parametrów. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy.
22. Operatorowi przysługuje prawo do udostępnienia Abonentowi nieodpłatnych minut na połączenia telefoniczne na warunkach promocyjnych opisanych w Regulaminie promocji.
23. Usługa świadczona przez Dostawcę Usług obejmuje:
- realizowanie połączeń głosowych telefonicznych miejscowych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, połączeń do sieci komórkowych, innych połączeń
- b) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
24. 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.
25. Dostawca usług zapewnia Abonentowi, będącemu Konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania usług rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych albo jednostki taryfikacyjne obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie. Dostawca usług powiadamia Abonenta, będącego Konsumentem o:
- zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego – przed osiągnięciem limitu,
  - całkowitym wykorzystaniu tego limitu – niezwłocznie po jego wykorzystaniu.
26. W przypadku usług telefonii stacjonarnej za informację aktualną, o której mowa w ust. 25 powyżej, uważa się informację obejmującą stan wykorzystania tych usług najpóźniej sprzed 48 godzin.
27. W przypadku usług telefonii stacjonarnej, Dostawca usług powiadamia Abonenta, będącego Konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu zużycia tej Usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego poprzez wykonanie co najmniej trzech prób połączenia z Abonentem, będącym Konsumentem w ciągu 24 godzin przed osiągnięciem limitu.
28. W przypadku usług telefonii, Dostawca usług powiadamia Abonenta, będącego Konsumentem o całkowitym wykorzystaniu limitu zużycia tej Usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego poprzez wykonanie co najmniej trzech prób połączenia z Abonentem, będącym Konsumentem w ciągu 24 godzin, nie później niż w terminie 48 godzin od całkowitego wykorzystania limitu.
29. Postanowienia punktów 25 – 28 powyżej stosuje się odpowiednio względem Mikroprzedsiębiorcy, Małego przedsiębiorcy oraz Organizacji pozarządowej, chyba że podmiot ten wyraził zgodę na to, że te postanowienia nie będą miały do niego zastosowania.

#### **§ 17 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:

- 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 osiągnięte 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://www.eltronik.net.pl> w zakładce [speedtest.net](http://www.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 zawezwanie do ugodowego załatwienia sprawy oraz do wszczęcia postępowania mediacyjnego przed sądem powszechnym, uprawnienie do wypowiedzenia umowy z winy Dostawcy usług, po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego, zgodnie z §13 Regulaminu.
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.

#### **§ 18 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE 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.
5. Funkcjonalność Treści cyfrowych to możliwe sposoby ich wykorzystania. W zakresie Usługi PPV Treściami cyfrowymi są udostępniane treści multimedialne (np. transmisje wydarzeń sportowych). W ramach Usługi

- PPV, Abonent uzyskuje dostęp do zakupionych przez siebie treści multimedialnych za pośrednictwem posiadanego przez Abonenta sprzętu (własnego lub udostępnionego przez Dostawcę usług) w określonym czasie. Abonenci nie mogą nagrywać przedmiotowych treści multimedialnych oraz ich publicznie odtwarzać. W celu ochrony przedmiotowych treści multimedialnych, Dostawca usług stosuje następujące środki techniczne: zamknięta sieć, urządzenie STB (Set Top Box) w przypadku Usług telewizji w technologii IPTV, karta deszyfrująca w przypadku Usług telewizji cyfrowej, do dostępu udostępniany Abonentowi po wykupieniu Usługi PPV.
6. Interoperacyjność Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem oznacza rodzaj sprzętu i oprogramowania, jaki niezbędny jest do korzystania z treści cyfrowych. Treści cyfrowe w ramach Usługi telewizji cyfrowej i Usługi telewizji IPTV wytwarzane i dostarczane są Abonentom w przypadku, gdy korzystają z Usługi PPV. W celu korzystania z Usługi PPV konieczne jest posiadanie odbiornika telewizyjnego wyposażonego w złącze HDMI umożliwiające korzystanie z przekazanego dekodera.

### § 19 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% 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](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). Zmienność tych opóźnień nie przekroczy: 50 ms.
    - g) minimalny poziom, jakości usług transmisji głosu w telefonii stacjonarnej wyniesie 4. Jest to wartość wskaźnika, jakości transmisji głosu MOS (Mean Opinion Scorre) 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) w ramach usług telefonii stacjonarnej, w zakresie czasu realizacji połączenia, prawdopodobieństwa wystąpienia nieudanego wywołania połączenia lub opóźnieniu w wywołaniu połączenia, Dostawca usług gwarantuje następujące parametry: 0,5% .
  - j) wskaźnik poprawności wystawionych faktur będzie wyższy od 99,3 %.
  - k) 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).

### §20 PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest ELTRONIK sp. z o.o. z siedzibą w Brodnicy, ul. 3 Maja 3, 87-300 Brodnica (dalej jako: „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można się kontaktować w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: ul. 3 Maja 3, 87-300 Brodnica, e-mail: [iodo@eltronik.net.pl](mailto:iodo@eltronik.net.pl), nr tel.: 566498100, 668391094.
2. Dane osobowe są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej jako: „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
  - a) prawidłowego wykonania Umowy między Administratorem a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z niej wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;
  - b) marketingu Usług właściwych w zakresie, w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
  - c) spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa, w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 120 z późn.

- zm.), PKE czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”);
- d) spełnienia obowiązków wynikających z ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1703) w zakresie identyfikacji, zapobiegania i zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej.
  3. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonywania Umowy jest dobrowolne, jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
  4. Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku gdy przetwarzanie danych osobowych będzie uważane za sprzeczne z przepisami prawa. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: [iod@eltronik.net.pl](mailto:iod@eltronik.net.pl)
  5. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, serwisowe, pocztowe, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania. Administrator nie dokonuje profilowania danych osobowych. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych udostępnione są na stronie internetowej Administratora.
  6. Dane osobowe będą przechowywane przez cały czas obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
  7. Do przetwarzania danych osobowych w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla identyfikacji, zapobiegania oraz zwalczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, nie stosuje się art. 15 RODO, ustanawiającego prawo dostępu przysługujące osobie, której dane dotyczą.
  8. **Zakres przetwarzanych danych transmisyjnych.** Dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej, Administrator przetwarzać będzie także dane transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazania komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń i wymagań PKE.
  9. Administrator może upoważnić do przetwarzania danych transmisyjnych, bez względu na cel ich przetwarzania, innych dostawców usług komunikacji elektronicznej, zajmujących się naliczaniem opłat, zarządzaniem ruchem w Sieci, obsługą Abonentów, systemami wykrywania nadużyć finansowych, marketingiem usług komunikacji elektronicznej lub świadczeniem usług o wartości wzrogaconej. Podmioty te będą przetwarzać dane transmisyjne wyłącznie do celów niezbędnych przy wykonywaniu tych działań na rzecz i zlecenie Administratora.
  10. **Zakres przetwarzanych danych o lokalizacji.** Administrator nie świadczy danych o lokalizacji dla celów innych niż określone powyżej.
  11. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów – do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
  12. Administrator nie dokonuje profilowania danych osobowych.

## § 22 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221)
2. Dostawca usług nie stosuje *kodeksu dobrych praktyk*, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.
3. Regulamin wchodzi w życie od 10 listopada 2024 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 Deklarowana Mbit/s	Prędkość Maksymalna Mbit/s	Prędkość zwykle dostępna Mbit/s	Prędkość Minimalna Mbit/s	Prędkość Deklarowana Mbit/s
100% uzyskania prędkości wyrażona w Mbit/s	90% uzyskania prędkości wyrażona w Mbit/s	70% uzyskania prędkości wyrażona w Mbit/s	90% uzyskania prędkości wyrażona w Mbit/s	100% uzyskania prędkości wyrażona w Mbit/s	90% uzyskania prędkości wyrażona w Mbit/s	70% uzyskania prędkości wyrażona w Mbit/s	90% uzyskania prędkości wyrażona w Mbit/s