

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin, dalej zwany Regulaminem, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez **Przedsiębiorstwo Elektroniczno-Mechaniczne „ELPOS” Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku, ul. Św. Rocha 11/1 lok. 210**, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000189001, NIP: 542-03-01-320, REGON: 001344658, tel.: 85 831 10 00, 85 831 10 01, fax: 85 831 30 00, e-mail: bok@elpos.net, strona internetowa: www.elpos.net, dalej zwaną Dostawcą usług.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

1)**Abonament** - opłata za możliwość stałego korzystania przez Abonenta z usług świadczonych przez Dostawcę usług oraz z udostępnionego sprzętu na podstawie zawartej Umowy abonenckiej. Abonament obejmuje również utrzymanie i konserwację sieci przez Dostawcę usług;

2)**Abonent** - użytkownik, który jest stroną Umowy abonenckiej;

3)**Adres IP** - indywidualny numer umożliwiający identyfikację Sprzętu, za pomocą którego Abonent łączy się z Internetem za pośrednictwem sieci;

4)**Aktywacja** - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

5)**Awaria** - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług;

6)**Biuro Obsługi Klienta** - jednostka Dostawcy usług wyznaczona do kontaktów z Abonentami i

Zamawiającymi;

7)**Cennik** - zestawienie cen i opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz udostępniany Abonentom sprzęt, bezpłatnie dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej www.elpos.net oraz każdorazowo dostarczane Abonentowi wraz z Umową Abonencką;

8)**Dodatkowe opcje usługi** - grupa programów lub usług określonych w Cenniku, do korzystania z której konieczne jest korzystanie przez Abonenta z pakietu usług określonego w Umowie Abonenckiej (np. publiczny stały adres IP, pakiety tematyczne cyfrowe);

9)**Elektroniczny przewodnik po programach** - środek lub rozwiązanie techniczne stosowane w systemach telewizji cyfrowej, umożliwiające wybór programów, zawierające dodatkowe dane opisujące programy występujące w cyfrowym sygnale telewizyjnym;

10)**Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż urządzeń w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług i odbiór sygnału usług;

11)**Kaucja** - określona w Umowie Abonenckiej kwota pieniężna uiszczona przez Abonenta tytułem zabezpieczenia należności Abonenta względem Dostawcy usług;

12)**Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;

13)**Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający zamierza

korzystać z usług Dostawcy usług lub w której zgodnie z Umową Abonencką jest zlokalizowane Zakończenie sieci;

14)**Numer Identyfikacyjny** - numer nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług, wymagany m.in. do rozliczeń z Abonentem oraz identyfikacji Abonenta w kontaktach z Dostawcą Usług;

15)**Odbiornik** sygnału telewizyjnego - urządzenie służące do odbioru cyfrowych transmisji telewizyjnych, zawierające co najmniej tuner obejmujący głowicę wysokiej częstotliwości i demodulator, a także demultiplekser i dekodery odbieranej usługi oraz wyświetlacz obrazu albo niezawierające takiego wyświetlacza obrazu;

16)**Okres Rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonych Usług; o ile w umowie abonenckiej lub aneksie do umowy nie określono inaczej – okres rozliczeniowy wynosi 1 miesiąc;

17)**Opłaty** - płatności dokonywane przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług z tytułu świadczonych usług lub urządzeń wynikające z Umowy Abonenckiej np. opłata aktywacyjna, opłata instalacyjna, abonament, opłaty za powierzony sprzęt;

18)**Opłata aktywacyjna/instalacyjna** - jednorazowa i bezzwrotna opłata pobierana za aktywację usługi/wykonanie instalacji określona w Umowie abonenckiej, którą Abonent uiszcza przy zawarciu Umowy Abonenckiej o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;

19)**Pakiet** - określona w Umowie abonenckiej grupa Usług lub programów w ramach usług telewizji kablowej dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;

20)**Programy** - programy radiowe lub telewizyjne;

21)**Przedstawiciel Dostawcy usług** - osoba

działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy Abonenckiej na podstawie stosownego pisemnego upoważnienia oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych;

22)**Rachunek** - dokument rozliczeniowy zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (w szczególności faktura VAT, nota odsetkowa itp.);

23)**Regulamin** - Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę usług;

24)**Sieć** - sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług;

25)**Siła wyższa** - zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki oraz akty wydane przez organy władzy publicznej;

26)**Umowa Abonencka** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

27)**Urządzenie końcowe** - urządzenie przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci i wykorzystywane przez Abonenta do odbioru usług;

28)**Usługi internetowe** - zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

29)**Usługi telefoniczne** - połączenie ustanawiane za pomocą publicznie dostępnej usługi telefonicznej, pozwalającej na dwukierunkową łączność;

30)**Usługi telewizji kablowej** - dostarczanie

sygnału Programów w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

31)Usługi telekomunikacyjne - Usługi internetowe, Usługi telefoniczne, Usługi telewizji kablowej lub związane z nimi dodatkowe opcje usługi;

32)Usterka - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, niebędąca awarią, obniżającą jakość Usługi, lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi, w tym również - w przypadku Usług telewizji kablowej - techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług uniemożliwiająca odbiór tylko niektórych programów;

33)Zakończenie sieci - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń końcowych do sieci telekomunikacyjnej i korzystanie z Usług (fizyczny punkt, w którym użytkownik końcowy otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej)

34)Zamawiający - osoba fizyczna, prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która ubiega się o zawarcie Umowy Abonenckiej.

§ 3

1. Dostawca usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenach, na których posiada sieci telekomunikacyjne umożliwiające świadczenie Usług.

2. Zakres oferowanych usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy usług.

3. Świadczenie usług odbywa się na podstawie Umowy Abonenckiej.

Przed zawarciem z konsumentem Umowy abonenckiej Dostawca usług nieodpłatnie doręcza mu na trwałym nośniku:

- Informacje przedumowne, które dotyczą wybranej przez niego usługi telekomunikacyjnej - utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez konsumenta, a także na każde jego żądanie wyrażone w trakcie obowiązywania Umowy abonenckiej,

- podsumowanie głównych elementów Informacji przedumownych, zwane dalej Zwięzłym podsumowaniem warunków Umowy.

Zaakceptowane przez konsumenta Informacje przedumowne oraz Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy stają się integralną częścią Umowy abonenckiej i nie podlegają zmianie, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej.

Regulamin oraz Cennik są dostarczane nieodpłatnie Abonentowi, w sposób umożliwiający mu zapoznanie się z ich treścią, przed zawarciem Umowy Abonenckiej oraz na każde jego żądanie i są dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy usług www.elpos.net. Regulamin dostarczany jest Abonentowi na trwałym nośniku (na papierze lub w wersji elektronicznej na adres e-mail), a także na każde jego żądanie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

Rozdział II. Zawarcie Umowy Abonenckiej

§ 4

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej. Dostawca usług dopuszcza możliwość składania wniosku telefonicznie lub przy pomocy poczty elektronicznej przez Abonentów, którzy nie zalegają z płatnościami ani niezdanym sprzętem na rzecz Dostawcy Usług.

2. Dostawca usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 30 dni. W razie odmowy, Dostawca usług informuje o jej przyczynach.

3. Umowa może zostać zawarta:

- a) w Biurze Obsługi Klienta,
- b) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług.

Umowa Abonencka nie może być zawarta z Dostawcą usług w gospodarstwie domowym poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty Dostawcy usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta.

4. Umowę może zawrzeć osoba:

- fizyczna: pełnoletnia, która udokumentuje swoją tożsamość dowodem osobistym lub paszportem,
- prawna, przedsiębiorca, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej po przedstawieniu dokumentów określających jej status prawny, nazwę, siedzibę, umocowanie osób ją reprezentujących.

5. Jeżeli Umowa Abonencka została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta, Abonent może od Umowy Abonenckiej odstąpić, składając Dostawcy usług oświadczenie w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

6. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy należy poinformować Dostawcę usług (ul. Św. Rocha 11/1, 15-879 Białystok, tel: 85 831 10 00, 85 831 10 01, e-mail: bok@elpos.net) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej w drodze jednoznacznego oświadczenia (np. pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia

od Umowy, który jest mu dostarczany przez Dostawcę usług w momencie wyrażenia przez Abonenta woli zawarcia Umowy abonenckiej poza lokalem przedsiębiorstwa wraz z Informacją o odstąpieniu od Umowy.

7. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowa uznana jest za niezawartą i konsument nie ponosi kosztów z nią związanych. Konsument, który wnioskował o rozpoczęcie świadczenia usługi telekomunikacyjnej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ponosi koszty świadczenia spełnionego do chwili odstąpienia od umowy (aktywacja usługi, abonament obliczony proporcjonalnie za czas korzystania z usługi).

8. Z chwilą odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe.

9. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa konsument ma obowiązek niezwłocznie zwrócić sprzęt Dostawcy usług lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę usług (koszt odbioru sprzętu określa Cennik), jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie sprzętu przed jego upływem. Konsument ponosi odpowiedzialność tylko za zmniejszenie wartości sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonalności.

10. Dostawca usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności.

11. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

zawartej poza lokalem Dostawcy usług stanowi załącznik do Umowy Abonenckiej.

§ 5

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Konsument ma prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy Abonenckiej spośród oferowanych przez Dostawcę usług. Konsument jest informowany o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia umowy przed jej zawarciem. W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku.
2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony lub określony nie dłuższy niż 24 miesiące.
3. Umowa Abonencka zawarta na czas określony, po upływie okresu, na który została zawarta, automatycznie przedłuża się na czas nieokreślony bez konieczności składania przez Abonenta lub Dostawcę usług dodatkowych oświadczeń lub podpisywania dodatkowych dokumentów. Umowa Abonencka zawarta na czas określony nie ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony jeżeli Abonent pisemnie lub w formie dokumentowej powiadomi Dostawcę usług o tym, że nie zamierza korzystać z jego usług, przed upływem okresu, na który Umowa Abonencka została zawarta lub jeśli to wynika z treści Umowy Abonenckiej. W takim przypadku Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulegnie rozwiązaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego, w którym przypada koniec okresu oznaczonego w Umowie Abonenckiej.
4. Dostawca usług uzależnia zawarcie Umowy

Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

5. Dostawca usług dopuszcza możliwość dokonywania przez Abonenta zmian Umowy Abonenckiej, składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.

§ 6

1. Umowa Abonencka może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu (w szczególności prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do lokalu, umowa najmu lokalu).
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tytuł prawny do Lokalu.
3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o tym fakcie.

§ 7

1. Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:
 - a) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
 - 1) imię (imiona) i nazwisko,
 - 2) numer ewidencyjny PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - b) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
 - 1) nazwę,
 - 2) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze,

3) na żądanie Dostawcy usług – dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające ich weryfikację.

Dostawca usług rozpoczyna świadczenie usług telekomunikacyjnych po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych, w trybie określonym w art. 296 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.

2. Oprócz danych, o których mowa w ust. 1, Dostawca usług może, za zgodą użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego użytkownika w związku ze świadczoną usługą, w szczególności numer konta bankowego, numery telefonów kontaktowych, adres poczty elektronicznej, adres korespondencyjny.

3. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

a) przedstawienia przez użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej. W przypadku, gdy Dostawca usług dokonuje takiej oceny powiadamia o tym użytkownika końcowego;

c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

4. Dostawca usług może odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy abonenckiej, lub zawrzeć umowę na warunkach mniej korzystnych w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego użytkownika dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro

informacji gospodarczej, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikającej z tej umowy.

5. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej lub prawo żądania wpłaty kaucji w przypadku, gdy:

a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,

b) w zakresie Usług telewizji kablowej - Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób.

6. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby oraz adresu korespondencyjnego, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Dostawcę usług i przedstawić potwierdzające zmianę dokumenty.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania z Urządzeń końcowych

§ 8

1. Korzystanie z usług odbywa się przy użyciu sprzętu udostępnionego Abonentowi przez Dostawcę usług. Jeżeli Dostawca usług udostępni taką możliwość Abonentowi – korzystanie z usług może odbywać się przy użyciu sprzętu będącego własnością Abonenta spełniającego wymagania techniczne Dostawcy usług.

2. Dostawca usług w celu świadczenia usługi dokonuje Instalacji Zakończenia sieci w lokalu zgodnie z wiedzą i technologią stosowaną przez Dostawcę usług. Instalacja Zakończenia sieci oraz Aktywacja Usługi następuje nie później niż w

terminie określonym w Umowie Abonenckiej.

3. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Urządzeń końcowych w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

4. Zgoda na Instalację i eksploatację urządzeń oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia sieci.

5. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy usług Instalację Zakończenia sieci lub Aktywację usługi w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności, w tym m.in. chowania przewodów w ścianach. Abonent zobowiązany jest do przygotowania lokalu do Instalacji/Aktywacji usługi.

6. Podczas Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

7. Przedstawiciel Dostawcy usług nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą urządzeń będących własnością Abonenta.

8. Dostawca usług może umożliwić Instalację Urządzeń końcowych przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę usług.

9. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Urządzeń końcowych Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie

przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.

10. Zasilanie prądem Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

Jeżeli Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia sieci dla każdej z Usług określonych w Umowie Abonenckiej. Instalacja kolejnych Zakończeń sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

§ 10

1. Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Urządzenia końcowe w stanie umożliwiającym ich prawidłowe używanie. Odebranie Urządzeń końcowych przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadały one jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć. Urządzenia końcowe udostępniane Abonentowi przez Dostawcę usług mogą nosić ślady użytkowania.

2. Abonent jest zobowiązany do używania Urządzeń końcowych zgodnie z instrukcją i przeznaczeniem.

3. Urządzenia końcowe zainstalowane w Lokalu i oddane Abonentowi do używania pozostają własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać w nich jakichkolwiek zmian, ani udostępniać ich osobom trzecim.

4. Abonent jest uprawniony do używania urządzeń wydanych przez Dostawcę usług wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie Abonenckiej. Zmiana lokalizacji wymaga zawiadomienia Dostawcy usług przez Abonenta w formie pisemnej oraz pisemnej zgody Dostawcy usług.

5. Urządzenia wydane przez Dostawcę usług oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być

wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

6. Z momentem oddania Urządzeń końcowych Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko ich uszkodzenia lub utraty, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent zobowiązany jest poinformować Biuro Obsługi Klienta o ich nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie, w terminie nie przekraczającym 48 godzin od tego zdarzenia lub stwierdzenia tego zdarzenia. Abonent jest odpowiedzialny za utratę, wprowadzenie zmian w urządzeniach, zniszczenie lub uszkodzenie oraz za wszelkie inne szkody dotyczące urządzeń, poza drobnymi śladami użytkowania oraz uszkodzeniami wynikającymi z ukrytych wad technicznych.

7. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w punkcie 6, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty określonej w Cenniku.

8. Dostawca usług udostępni Abonentowi urządzenie, w miejsce utraconego lub uszkodzonego, po uiszczeniu przez Abonenta opłaty, o której mowa w punkcie 7.

§ 11

1. Urządzenia będące własnością Abonenta podłączone do Zakończenia sieci powinny spełniać zasadnicze wymagania potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności lub deklaracją zgodności) lub oznakowaniem.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie urządzeń będących własnością Abonenta.

3. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane niezastosowaniem się Abonenta do tego zalecenia, a w przypadku uszkodzenia urządzenia

Abonent zostanie obciążony jego ceną określoną w Cenniku.

§ 12

1. Dostawca usług ma prawo wymienić używane przez Abonenta Urządzenie końcowe na inne, nawet jeżeli wiązać się to będzie z koniecznością zmiany ustawień Urządzenia końcowego przez Abonenta. O wymianie Dostawca usług powiadomi Abonenta. Abonent obowiązany jest umożliwić Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę w ustalonym z Dostawcą usług terminie. Dostawca usług zastrzega sobie prawo przeprowadzania aktualizacji oprogramowania Urządzeń końcowych w każdym czasie.

2. Wymiana następuje:

a) w Biurze Obsługi Klienta,

b) poza Biurem Obsługi Klienta, z upoważnionym Przedstawicielem Dostawcy usług.

3. Wymiana może nastąpić nieodpłatnie lub odpłatnie zgodnie z warunkami określonymi w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub Cenniku.

Rozdział IV. Opłaty

§ 13

1. Za Instalację Zakończenia sieci w Lokalu Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej w wysokości określonej w Cenniku.

2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

3. Za uruchomienie świadczenia Usług Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty aktywacyjnej w wysokości określonej w Umowie Abonenckiej.

4. W przypadku zawierania nowej Umowy

Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie Abonenckiej.

5. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy usług lub na tym terenie Dostawca usług nie świadczy danej Usługi.

6. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanej instalacji Zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty instalacyjnej na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

§ 14

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz sposób ich naliczania określa Umowa Abonencka i Cennik.

2. Dostawca usług ma prawo dokonać potrącenia swojej wymagalnej wierzytelności z wpłaconej przez Abonenta kaucji.

3. Cennik jest podawany przez Dostawcę usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi najpóźniej wraz z Umową Abonencką, a także na każde jego żądanie na papierze lub innym trwałym nośniku wybranym przez Abonenta spośród oferowanych przez Dostawcę usług (np. w wersji elektronicznej na adres e-mail). Cennik dostępny jest nieodpłatnie w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy usług www.elpos.net.

§ 15

1. Opłata abonamentowa obejmuje:

a) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,

b) korzystanie z Usług przypisanych w Umowie

abonenckiej do danej opłaty abonamentowej,

c) obsługę oraz konserwację sieci,

d) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

2. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Umowie abonenckiej z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocze, rok).

3. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość opłaty abonamentowej jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

4. Opłaty pobierane przez Dostawcę usług nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego należnych na podstawie odrębnej ustawy.

§ 16

1. Wszystkie przewidziane Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminach wskazanych w Umowie Abonenckiej lub na Rachunku.

2. Abonent będzie uiszczał opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę usług lub gotówką w Biurze Obsługi Klienta w godzinach pracy kasy.

3. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę usług lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi Klienta.

4. Dostawca usług, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym

upływie tego terminu, Dostawca usług może ograniczyć świadczenie tej usługi (np. zablokować połączenia głosowe, z wyjątkiem połączeń na numery alarmowe, zablokować korzystanie z transmisji danych).

5. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca usług niezwłocznie powiadamia go o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od doręczenia powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca usług może zawiesić świadczenie usługi. W przypadku uiszczenia zaległych opłat – Dostawca usług niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od daty zapłaty wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej usługi.

6. Wpłaty dokonywane przez Abonenta są zaliczane w pierwszej kolejności na poczet zaległych należności wynikających z zawartych umów Abonenckich, z zastrzeżeniem, że w pierwszej kolejności będą pokrywane kwoty odsetek.

7. W przypadku powstania nadpłaty na koncie Abonenta jest on zobowiązany do złożenia wniosku o zwrot nadpłaty w gotówce lub na wskazany numer konta. We wniosku Abonent zobowiązany jest wskazać jakiej kwoty wniosek dotyczy. W razie wątpliwości Dostawca usług zastrzega sobie prawo do żądania od Abonenta dowodu dokonanej wpłaty.

8. W przypadku dokonania przez Abonenta wpłaty na niewłaściwy numer konta, jest on zobowiązany do złożenia wniosku o przeksięgowanie dokonanej wpłaty na wskazany przez Abonenta numer konta. Postanowienia punktu 7 stosuje się odpowiednio.

Rozdział V. Zakres świadczonych Usług

§ 17

1. Dostawca usług oferuje:

a) Usługi telewizji kablowej,
b) Usługi internetowe,
c) Usługi telefoniczne,
d) związane z powyższymi Usługami dodatkowe opcje usług, szczegółowo określone postanowieniami dotyczącymi danego typu Usługi.

2. Zakres i rodzaje usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Regulamin.

3. Usługa obejmuje w szczególności:

a) przyłączenie Abonenta do sieci;
b) dostarczanie sygnału Programów w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług zgodnie z pakietem objętym Umową abonencką - w przypadku usług telewizji kablowej;
c) zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu, za pośrednictwem sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług - w przypadku usług internetowych;
d) zapewnienie połączeń telefonicznych, pozwalające na dwukierunkową łączność - w przypadku usług telefonicznych;
e) Dodatkowe opcje usługi oraz inne świadczenia o ile Umowa abonencka tak stanowi.

4. Jeżeli Dostawca usług zamierza zmienić Umowę Abonencką przez zaprzestanie świadczenia niektórych objętych nią Usług, zobowiązany jest wypowiedzieć świadczenie tych Usług w trybie określonym w § 28 wskazując wyraźnie, świadczenie jakich Usług, objętych Umową Abonencką, wypowiada.

5. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń, poza określonymi w § 21 Regulaminu, w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji objętych Umową Abonencką.

6. Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej www.elpos.net aktualne dane dotyczące oferowanych usług dostępu do internetu

i usług komunikacji interpersonalnej oraz głównych cech każdej usługi, w tym minimalnych poziomów jakości świadczonych Usług.

7. Dostawca usług zobowiązuje się dochować należytej staranności w celu zapewnienia właściwej jakości świadczonych usług, odpowiedniej do posiadanych możliwości sprzętowych i technicznych. Dostawca usług utrzymuje sieć w stałej sprawności technicznej i zgodności z obowiązującymi normami, przepisami i warunkami technicznymi przez cały czas trwania umowy oraz zapewnia serwis konserwacyjny.

8. Dostawca usług gwarantuje jakość parametrów przepustowości usługi dostępu do internetu dla danych wysyłanych i odbieranych na minimalnym poziomie:

- 80% ustalonej w Umowie Abonenckiej prędkości dla usługi. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania oraz wysyłania danych jest prędkością maksymalną. Zwykle dostępna prędkość Usługi dostępu do internetu mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości ich wysyłania, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej Dostawcy usług www.elpos.net, przy pomocy urządzenia serwisowego Dostawcy usług podłączonego w Lokalu Abonenta do Zakończenia Sieci. Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. 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. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Dostawca

usług ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 33 i następnymi Regulaminu.

9. Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy. Wybór usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

10. Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.

11. Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie wpływa na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Dostawca usług świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwia równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

12. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Dostawca usług za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.

§ 18

Dostawca usług, w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług, uprawniony jest zgodnie z § 30 Regulaminu, do rozwiązania Umowy abonenckiej bez zachowania terminu wypowiedzenia, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do

zaprzestania działań, powodujących naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług.

Rozdział VI. Usługi telewizji kablowej

§ 19

1. Dostawca usług zobowiązuje się dostarczać do zainstalowanego w Lokalu Zakończenia sieci sygnały Programów o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

2. Abonentowi mogą zostać udostępnione bez dodatkowych opłat dodatkowe Programy w szczególności w okresach testowych i promocyjnych. Zarówno udostępnianie jak i wycofywanie takiego Programu nie wymaga zmiany Umowy Abonenckiej, uprzedniego powiadomienia o tym Abonenta, ani uzyskania zgody Abonenta.

3. Zastępowanie Programów w ramach Pakietu przez inne Programy lub zmniejszenie ich liczby może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn prawnych, technicznych, organizacyjnych lub ekonomicznych. W szczególności zalicza się do nich: utratę uprawnień do reemisji, zaprzestanie nadawania Programów przez nadawców, zmianę satelity nadawania, zmianę systemu nadawania, niski poziom oglądalności Programów. O zmianach takich Abonenci będą informowani na trwałym nośniku i stronie internetowej Dostawcy usług www.elpos.net. Abonentowi przysługuje w takim przypadku prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej do dnia dokonania zmiany.

4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo emisji Programów w pełnym paśmie częstotliwości w sieci kablowej. Zmiana częstotliwości emisji Programu nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O takiej zmianie Abonenci będą informowani, w szczególności na antenie programu informacyjnego i stronie internetowej Dostawcy usług www.elpos.net.

5. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę Programów.

6. Abonent może kopiować Programy w całości lub ich części wyłącznie dla własnego użytku osobistego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych.

Rozdział VII. Usługi internetowe

§ 20

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług internetowych poza Lokalem.

2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy usług konfiguracji i parametrów Urządzeń końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt i ryzyko Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji o których mowa w § 8 ust.8, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy usług.

3. Dostawca usług przydziela Abonentowi na czas trwania połączenia z Internetem, za pośrednictwem Sieci, adres IP.

4. Abonent ma prawo zmienić adres IP na stały adres IP. Zmiana następuje na podstawie Aneksu do Umowy abonenckiej i zgodnie z opłatą określoną w Cenniku.

§ 21

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami,

postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu zarówno w stosunku do Dostawcy usług jak i osób trzecich. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.

2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

- a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
- b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
- c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming);
- g) korzystanie z Usług internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług internetowych;

Ww. działania mogą skutkować zawieszeniem świadczenia usługi po upływie wyznaczonego przez Dostawcę usług terminu do zaniechania naruszeń.

3. Dostawca usług stosuje następujące procedury w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza:

- monitorowanie, pomiar i rejestracja obciążeń łącza do operatorów zewnętrznych za pomocą protokołu SNMP,

- monitorowanie, pomiar i rejestracja obciążeń łącza w sieci wewnętrznej za pomocą protokołu SNMP,

- monitorowanie i rejestracja parametrów pracy modemów kablowych abonentów z automatycznym powiadamianiem obsługi technicznej.

4. Procedury, o których mowa w punkcie 3 nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

§ 22

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych.

2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych Umową Abonencką oraz Regulaminem, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego, którego Abonent wprowadził do sieci, w tym jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§23

Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca usług;

2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;

3) jakiegokolwiek szkody poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową bądź powolną

transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług internetowych,

4) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzenia końcowego, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Urządzeń końcowych, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca usług;

5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,

6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

Rozdział VIII. Usługi telefoniczne

§ 24

1. Dostawca usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz do sieci ruchomych.

2. Abonent ma możliwość korzystania z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie Abonenckiej i Cenniku Dostawcy usług.

3. Abonent przyjmuje do wiadomości, że czas trwania połączenia w ruchu automatycznym rejestrowany jest przez Dostawcę usług od momentu zgłoszenia się wywołwanego urządzenia końcowego, do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty za Usługi określone w Umowie abonenckiej zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.

4. Dostawca usług zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu do połączeń alarmowych.

5. Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

§ 25

1. Dostawca usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny, chyba że Abonent wraz ze zmianą operatora lub innego dostawcy usług przenosi przydzielony mu uprzednio numer do Dostawcy usług. W przypadku numerów geograficznych, żądanie przeniesienia numeru telefonicznego do sieci Dostawcy usług możliwe jest na obszarze geograficznym.

2. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie tej zmiany Dostawca usług pobiera opłatę przewidzianą w Cenniku.

3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent będący stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej z Dostawcą usług, wykorzystujący przydzielony numer należący do planu numeracji krajowej, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy usług na obszarze o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego tej samej strefy numeracyjnej. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca usług pobiera opłatę przewidzianą w Cenniku.

4. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym Dostawcą usług – chyba, że Abonent zrzekł się tego prawa.

5. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego

numeru, może wypowiedzieć Umowę abonencką z dotychczasowym Dostawcą usług bez zachowania terminów wypowiedzenia. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu Dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie.

§ 26

1. Dostawca usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie, z każdym Rachunkiem, podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych usługach z podaniem, dla każdego typu usług liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości usług zrealizowanych przez Abonenta. Dostawca usług zawiera w tym wykazie numer wykorzystywany do świadczenia usługi z dodatkowym świadczeniem, z której Abonent skorzystał oraz informację o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usługi z dodatkowym świadczeniem. Wykaz zawiera również informację o możliwości złożenia żądania Abonenta do:

- nieodpłatnego blokowania przez Dostawcę usług połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,
- nieodpłatnego blokowania przez Dostawcę usług połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,
- umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za

całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

2. Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym Okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto („Biling”) na żądanie Abonenta, który ma przydzielony numer. Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych poczynwszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku, która w razie uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi.

4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, w przypadku Abonenta będącego stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej dostarczany jest wraz z Rachunkiem za Okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.

5. Dostawca usług dostarcza, na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej szczegółowy wykaz wykonanych usług obejmujący Okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres rozliczeniowy, w którym złożono żądanie, w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania

przez Abonenta.

6. Dostawca usług udostępnia niezbędne dane do celów prowadzenia spisów abonentów i informacji o numerach innym Dostawcom usług komunikacji głosowej, prowadzącym spis Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę o informacji o numerach obejmujących wszystkich abonentów usług komunikacji głosowej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

7. W każdej chwili Abonent ma prawo zgłosić sprzeciw wobec umieszczenia jego danych w spisie.

8. Dostawca usług bezpłatnie zapewnia Abonentom określenie progu kwotowego dla usług z dodatkowym świadczeniem, dla każdego Okresu rozliczeniowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca usług jest obowiązany do:

- natychmiastowego poinformowania Abonenta o tym fakcie,
- zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

9. Dostawca usług oferuje Abonentom cztery progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200zł. Gdy Abonent nie określił progu kwotowego, wynosi on 35 zł dla każdego okresu rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu kwotowego wykonywanie połączeń na numery usług z dodatkowym świadczeniem i odbieranie połączeń z takich numerów w danym okresie rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego progu.

10. Obowiązek, o którym mowa w punkcie 8 uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od momentu osiągnięcia progu kwotowego.

Rozdział IX. Zmiana Regulaminu, zawieszenie świadczenia Usług, przedłużenie, rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy Abonenckiej, zmiana Abonenta

§ 27

Dostawca usług zastrzega sobie prawo do polepszania jakości świadczonych Abonentowi Usług, m.in. poprzez zwiększanie prędkości pakietów Internetu, dodawanie nowych programów do pakietów telewizji kablowej.

§ 28

1. Dostawca usług może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa abonencka została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonent, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

Odszkodowanie nie przysługuje, w przypadku:

- a) wypowiedzenia przez konsumenta Umowy abonenckiej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usługi,
- b) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 Prawa Komunikacji Elektronicznej.

Odszkodowanie nie może przekroczyć:

- z tytułu usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy abonenckiej;
- z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej lub innej

okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy abonenckiej.

2. Dostawca usług może jednostronnie zmienić warunki Umowy abonenckiej w przypadku, gdy:

a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:

- bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa (w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług),

- z decyzji Prezesa UKE;

b) proponowane zmiany:

- są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi,

- mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.

3. Dostawca usług, w przypadku o którym mowa w ust. 2, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

Bezzwłocznie po publikacji Dostawca usług:

a) doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje oraz

b) informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy abonenckiej z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania.

4. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Abonent może wypowiedzieć Umowę abonencką z uwzględnieniem konieczności

zapłaty odszkodowania. Abonent może wypowiedzieć Umowę abonencką do dnia wejścia tych zmian w życie.

5. Dostawca usług może jednostronnie zmienić warunki Umowy abonenckiej zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 2, na które nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści Umowy abonenckiej.

6. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust.5, Abonent może wypowiedzieć Umowę abonencką bez konieczności zapłaty odszkodowania, do dnia wejścia w życie tych zmian.

7. Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy abonenckiej zawartej na czas określony w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej:

a) treść każdej proponowanej zmiany Umowy abonenckiej na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa abonencka, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej;

b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany

- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy abonenckiej bez konieczności zapłaty odszkodowania do dnia wejścia w życie tych zmian.

8. Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy abonenckiej zawartej na

czas nieokreślony lub Umowy abonenckiej, która po upływie okresu, na jaki została zawarta uległa automatycznemu przedłużeniu, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści Umowy abonenckiej, określając okoliczności, w których zmiana może nastąpić.

9. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 8, Abonent może wypowiedzieć Umowę abonencką do dnia wejścia w życie tych zmian.

10. Dostawca usług Dostawca usług, w przypadku, o którym mowa w ust.8 doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej:

a) treść każdej proponowanej zmiany Umowy abonenckiej na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa abonencka, chyba że Abonent złożył żądanie doręczania treści każdej proponowanej zmiany w innej formie, wskazując w tym celu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej,

b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany

- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy abonenckiej do dnia wejścia w życie tych zmian.

11. Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na

wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

§ 29

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej w trybie, o którym mowa w §28, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia poprzedzającego zmianę.

2. Dostawca usług umożliwia rozwiązanie Umowy abonenckiej za zgodą obu stron, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie, w formie dokumentowej, w szczególności przy wykorzystaniu poczty elektronicznej, a także w formie pisemnej lub elektronicznej.

3. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Dostawca Usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

b) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny,

c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.

Obowiązek zawiadomienia w powyższy sposób

uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem.

Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

5. W przypadku gdy Umowa Abonencka zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych umową.

6. Przed automatycznym przedłużeniem umowy oświadczenie usług, o których mowa w ust.5, Dostawca usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa Abonencka została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

§ 30

1. Jeżeli Umowa abonencka została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Dostawca usług może dochodzić odszkodowania.

Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku: wypowiedzenia przez konsumenta Umowy abonenckiej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane –

przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe.

Odszkodowanie nie może przekroczyć:

- a) z tytułu Usługi telekomunikacyjnej – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy abonenckiej;
- b) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy abonenckiej.

2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Umów Abonenckich zawartych na czas określony.

3. Wniosek, o którym mowa w ust. 2, powinien być złożony z jednomiesięcznym wyprzedzeniem (ze skutkiem na koniec miesiąca).

4. Za zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta Dostawca usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

5. W celu aktywacji zawieszonych usług, Abonent zobowiązany jest do powiadomienia Dostawcy usług o terminie ich aktywacji.

6. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

§ 31

1. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Abonenckiej Dostawca usług zaprzestaje świadczenia na rzecz Abonenta Usług objętych Umową Abonencką, natomiast Abonent zobowiązany jest do zwrotu wydanego przez Dostawcę usług Urządzenia końcowego wraz z kompletem akcesoriów do Biura Obsługi Klienta, w

godzinach jego pracy, niezwłocznie - nie później niż w terminie 7 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. W przypadku nie zwrócenia urządzenia Abonent zostanie obciążony jego ceną określoną w Cenniku.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust 1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu urządzenia. W przypadku niezwrócenia urządzenia wraz z kompletem akcesoriów do Biura Obsługi Klienta pomimo wezwania Abonenta do zwrotu, Dostawca usług za dodatkową opłatą określoną w Cenniku może odebrać je z Lokalu.

3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązкови zwrotu któregokolwiek elementu urządzenia, Abonent zobowiązany będzie do zakupu brakujących elementów lub uiszczenia ich ceny określonej w Cenniku.

4. W przypadku zwrotu urządzenia uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zakupu uszkodzonych/zużytych elementów lub uiszczenia ich ceny określonej w Cenniku.

5. Zwrot urządzenia w trakcie trwania umowy bez złożenia oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej nie jest równoznaczny z rozwiązaniem Umowy Abonenckiej.

6. Po rozwiązaniu Umowy abonenckiej lub jej wygaśnięciu, w przypadku braku podstaw do zaspokojenia roszczeń Dostawcy usług z kaucji (o ile została pobrana), kaucja zostaje niezwłocznie zwrócona Abonentowi.

§ 32

1. Za zgodą Dostawcy usług Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Dostawca usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy usług.

Rozdział X. Odpowiedzialność Dostawcy usług, zakres obsługi serwisowej

§ 33

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w zakresie określonym w Regulaminie i Umowie Abonenckiej. Odpowiedzialność Dostawcy usług nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z działania Siły wyższej jak również wywołane innymi okolicznościami za które Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności (m.in. gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wynika z winy Abonenta, nieprzestrzegania przez niego Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub działań Abonenta niezgodnych z prawem).

3. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady Urządzeń końcowych będących własnością Abonenta i nie dokonuje ich napraw, regulacji lub adaptacji. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za inne zakłócenia w świadczeniu Usług wynikające z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

4. Dostawca usług świadczy usługi serwisowe Abonentom, które obejmują:

- a) stały nadzór nad stanem technicznym Sieci;
- b) prace konserwacyjne;
- c) instalację dodatkowych zakończeń sieci;
- d) usuwanie wszelkich uszkodzeń sieci, zakończeń sieci lub urządzenia udostępnionego Abonentowi;
- e) udzielaniu informacji Abonentom dotyczących konfiguracji urządzeń;

f) podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia sieci przed ingerencją osób trzecich;

g) dokonywanie odbioru urządzeń od Abonenta za opłatą określoną w Cenniku.

5. Usługi określone w § 33 ust 4 Regulaminu może wykonywać wyłącznie Dostawca usług.

6. Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta mogą zostać usunięte na jego koszt zgodnie z Cennikiem.

7. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta, w szczególności z przyczyn wymienionych w ust. 3, oraz za nieuzasadnione wezwanie przedstawiciela Dostawcy usług może zostać pobrana opłata określona w Cenniku.

8. Koszty usług serwisowych określone są w Cenniku. Cennik udostępniany jest Abonentom zgodnie z § 14 ust 3 Regulaminu.

9. Abonent kontaktuje się z podmiotami, które świadczą usługi serwisowe za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta zgodnie z § 35 ust 1 Regulaminu.

§ 34

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług na infolinii Dostawcy usług, pocztą elektroniczną, faksem, na stronie internetowej Dostawcy usług oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta (pok. 208).

2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.elpos.net.

3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 3 dni roboczych od jej zgłoszenia

Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

4. Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 24 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

5. Dostawca usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń końcowych będących własnością Abonenta.

6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Urządzenia końcowego znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterek i Awarii w godzinach od 7 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

7. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Usterka lub Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą Urządzenia końcowego, Abonent zobowiązany jest dostarczyć je do Biura Obsługi Klienta oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę usług.

8. Naprawa lub wymiana urządzenia wydanego przez Dostawcę usług następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu końcowym;

b) odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia końcowego lub innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych uszkodzeń będących następstwem używania go niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem, za zapłatą:

- kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się

usunąć,

- opłaty za wymianę urządzenia zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli urządzenie zostało utracone lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

9. Wymiana następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta urządzenia wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia jego kradzieży właściwemu organowi ścigania.

10. Dostawca Usług może na wniosek Abonenta udzielić konsultacji technicznych i podłączyć Urządzenia Końcowe za co może pobrać opłatę według kalkulacji powykonawczych.

11. W przypadku stwierdzenia braku odbioru sygnału usługi, Abonent zobowiązany jest do:

- sprawdzenia czy urządzenia i sprzęt są prawidłowo podłączone do sieci oraz zasilania,
- wizualnego sprawdzenia braku uszkodzeń na przewodach,
- sprawdzenia czy zostały wyświetlone jakiegokolwiek komunikaty na ekranie komputera, lub telewizora,
- sprawdzenia ilości świecących się lampek na modemie.

§ 35

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług telefonicznych trwającej dłużej niż 12 godzin od chwili zgłoszenia przez Abonenta Dostawcy usług, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 Abonamentu za świadczenie Usługi telefonicznej.

2. Za okres przerwy w świadczeniu innej Usługi wynikający z Awarii trwającej dłużej niż 24 godziny lub w przypadku nieosiągnięcia określonego w umowie poziomu jakości świadczonej usługi, Abonentowi przysługuje prawo obniżenia opłaty abonamentowej w wysokości 1/30 za każdy dzień braku sygnału.

3. Jeżeli z winy Dostawcy usług termin rozpoczęcia

świadczenia Usługi, określony w Umowie Abonenckiej został przekroczony, Abonentowi przysługuje od Dostawcy usług odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie Abonenckiej miesięcznego Abonamentu za każdy dzień przekroczenia terminu.

4. Do okresu, za który obniża się abonament oraz za który Abonentowi przysługuje zwrot miesięcznej opłaty abonamentowej, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jak również przerw, o których mowa w §37.

5. Obniżenie abonamentu oraz wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale XI Regulaminu. Zwrot opłaty abonamentowej następuje poprzez potrącenie kwoty odszkodowania należnego Abonentowi od zadłużenia Abonenta względem Dostawcy usług, a w przypadku braku zadłużenia – przelewem na wskazany przez Abonenta numer konta lub w gotówce w Biurze Obsługi Klienta w terminie 7 dni od daty pozytywnego rozpatrzenia złożonej reklamacji.

6. Terminy określone w niniejszym paragrafie liczone są od momentu zgłoszenia Awarii przez Abonenta.

§ 36

Krótkotrwale, nie trwające zwykle dłużej niż 12 godzin w miesiącu, przerwy w możliwości korzystania z Usług związane z prowadzonymi przez Dostawcę usług niezbędnymi pracami konserwacyjnymi lub innymi uzasadnionymi przyczynami, nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej.

Rozdział XI. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 37

Dostawca usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, niedotrzymanie z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczonych usług.

§ 38

1. Abonenci mogą składać reklamacje w formie pisemnej, ustnie do protokołu, telefonicznie oraz na adres poczty elektronicznej: bok@elpos.net.

2. Reklamacja zawiera:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;

e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź

na reklamację;

i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku stwierdzenia przez Dostawcę usług, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 2, Dostawca usług niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

4. Wezwanie wskazuje elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

5. Dostawca usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji.

6. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie abonenckiej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

§ 39

1. W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego w formie pisemnej:

- w Biurze Obsługi Klienta – osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie,

- przesyłką pocztową albo kurierską – Dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

2. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji.

Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest

niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie lub na adres poczty elektronicznej, osoba reprezentująca Dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.

3. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

§ 40

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Dostawca usług może pozostawić bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4. Jeżeli Dostawca usług nie rozpatrzył reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 3 uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione.

5. Przez rozpatrzenie reklamacji uznaje się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

6. Dostawca usług udziela odpowiedzi na reklamację, która zawiera:

a) nazwę i dane kontaktowe Dostawcy usług

rozpatrującego reklamację (w tym numer telefonu i adres poczty elektronicznej) oraz informację o dniu złożenia reklamacji,

b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

c) określenie wysokości kwoty przyznanego odszkodowania lub innej należności oraz terminu ich wypłaty (przypadającego nie później, niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji), albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności,

d) 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 drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

7. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne. W przypadku, gdy taka odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, ma prawo dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823). Postępowanie jest prowadzone przez Prezesa Urzędu

Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegóły dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Centrum Informacji Konsumenckiej urzędu): <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

9. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji, albo § 38 ust. 6. Jeżeli przekazana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

10. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania Umowy abonenckiej, wypowiedzieć Umowę abonencką z winy Dostawcy usług. W takim przypadku Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie.

Rozdział XII. Postanowienia końcowe

§ 41

1. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w

Umowie Abonenckiej w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.

2. Abonent nie będący osobą fizyczną obowiązany jest z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni do pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o mającym nastąpić rozwiązaniu, likwidacji, upadłości, przekształceniu formy prawnej, podziale, połączeniu lub innym zdarzeniu mogącym mieć wpływ na byt prawny Abonenta.

§ 42

1. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej, Dostawca usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności z innymi Dostawcami usług, na co Abonent wyraża zgodę.

2. Abonent nie może bez zgody Dostawcy usług przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inną osobę.

3. Abonent wyraża zgodę na rejestrowanie rozmów telefonicznych prowadzonych przez niego z Biurem Obsługi Klienta w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

§ 43

1. Dostawca usług jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018 poz. 1000).

2. Dane osobowe Zamawiających/Abonentów są przetwarzane przez Dostawcę usług w celu:

a) przygotowania i wykonania zawartych Umów Abonenckich (w tym usług serwisowych) przez czas trwania umów oraz rozliczeń po jej zakończeniu;

b) wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa np.: wystawiania i przechowywania faktur oraz dokumentów księgowych, udzielania odpowiedzi na reklamacje, zapewnienia bezpieczeństwa sieci zgodnie z

przepisami ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej przez czas wykonania tych obowiązków;

c) wykrywania nadużyć i zapobiegania im – przez czas trwania Umowy Abonenckiej, a następnie do czasu przedawnienia roszczeń z niej wynikających, a w przypadku dochodzenia roszczeń np. na drodze postępowania sądowego czy egzekucyjnego – przez czas trwania tych postępowań;

d) ustalenia i dochodzenia roszczeń – np. przez okres, po którym przedawnią się roszczenia wynikające z Umowy Abonenckiej;

e) marketingu bezpośredniego – przez czas trwania Umowy Abonenckiej;

f) tworzenia zestawień i raportów na potrzeby wewnętrzne Dostawcy usług - przez czas trwania Umowy Abonenckiej, a następnie nie dłużej niż przez okres, po którym przedawniają się roszczenia z niej wynikające;

g) weryfikacji wiarygodności płatniczej – przez okres niezbędny do dokonania oceny przy zawarciu, przedłużeniu lub rozszerzeniu zakresu Umowy Abonenckiej oraz do rozpatrywania związanych z tym reklamacji;

Odbiorcami danych będą pracownicy Dostawcy usług. Dane Zamawiających/Abonentów mogą zostać przekazane na podstawie obowiązujących ustaw uprawnionym organom, podwykonawcom, w przypadku wyrażenia przez Abonenta usług telefonicznych zgody na umieszczenie jego danych w Ogólnokrajowym Spisie Abonentów oraz Ogólnokrajowym Biurze Numerów podmiotowi, prowadzącemu te spisy.

3. Dostawca usług zapewnia realizację uprawnień wynikających z Ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018r., poz. 1000), tj.: prawo do bycia poinformowanym o

operacjach przetwarzania, prawo do żądania dostępu do danych, prawo do sprostowania, uzupełnienia i ograniczenia danych, prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie, prawo do usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym), prawo do przenoszenia danych (zapewnienie osobom, których dane dotyczą możliwości otrzymania w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego danych osobowych, które osoba dostarczyła administratorowi oraz możliwość przesyłania tych danych innemu administratorowi, jak również bezpośrednie przekazywanie danych osobowych od jednego administratora do innego), prawo do zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, prawo do tego, by nie podlegać profilowaniu (nie dokonujemy profilowania, czyli zautomatyzowanej analizy Państwa danych), prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

§ 44

1. W zakresie określonym w Ustawie Prawo Komunikacji Elektronicznej, Dostawca usług zapewnia ochronę danych, o których mowa w art. 386 i następnych Ustawy, a w szczególności tajemnicę komunikowania się w sieci telekomunikacyjnej („tajemnicę komunikacji elektronicznej”).

2. Tajemnica komunikacji elektronicznej obejmuje:

a) dane dotyczące użytkownika,

b) komunikat elektroniczny,

c) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach lub naliczania opłat za usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w Sieci lub w ramach Usług wskazujące położenie geograficzne

Urządzenia końcowego użytkownika,

d) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia Rachunku,

e) dane o próbach uzyskania połączenia między Zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między Urządzeniami końcowymi lub Zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.

3. Zakazane jest przetwarzanie informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej przez osoby inne niż nadawca i odbiorca komunikatu, chyba że:

a) będzie to przedmiotem usługi lub będzie to niezbędne do jej wykonania,

b) nastąpi to za zgodą nadawcy lub odbiorcy, których dane dotyczą,

c) jest niezbędne w celu rejestracji komunikatów elektronicznych i związanych z nimi danych transmisyjnych, stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej do celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej,

d) jest konieczne z innych powodów przewidzianych ustawą lub przepisami odrębnymi.

4. Ograniczenia te nie dotyczą komunikatów i danych ze swojej istoty jawnych, z przeznaczenia publicznych lub ujawnionych postanowieniem sądu wydanym w postępowaniu karnym, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odrębnych przepisów.

5. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę usług zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji w przypadku

awarii, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego i innych przypadków niezależnych od Dostawcy usług.

§ 45

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową abonencką, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej oraz dodatkowo udostępniony jest na stronie internetowej Dostawcy usług www.elpos.net.

§ 46

Wszelkie pisma kierowane do Dostawcy usług przez Abonenta lub jego odpowiednio umocowanego pełnomocnika powinny zostać opatrzone własnoręcznym podpisem Abonenta lub pełnomocnika.

§ 47

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej i przepisów wykonawczych.

2. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed wejściem w życie Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu.

3. Regulamin wchodzi w życie w dniu 14 marca 2026r.