

# 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](mailto:bok@elpos.net), strona internetowa: [www.elpos.net](http://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** - osoba fizyczna, prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która 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 udostępniony Abonentowi sprzęt, stanowiące integralną część Umowy Abonenckiej, bezpłatnie dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej [www.elpos.net](http://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** - środki lub rozwiązania techniczne umożliwiające wybór programów, stosowane w systemach telewizji cyfrowej, zawierające dodatkowe dane opisujące programy występujące w cyfrowym sygnale telewizyjnym;
- 10) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu 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 wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych 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 cyfrowy** - urządzenie konsumenckie służące do

odbioru cyfrowych transmisji telewizyjnych zawierające co najmniej tuner (obejmujący głowicę wysokiej częstotliwości i demodulator), demultiplekser i dekodery odbieranych usług oraz wyświetlacz obrazu (i DTV) 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) **Oplaty** - płatności dokonywane przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług z tytułu świadczonych usług lub udostępnionego Sprzętu wynikające z Umowy Abonenckiej, Cennika, Regulaminów Promocji, 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 Cenniku, którą Abonent uiszcza przy zawarciu Umowy Abonenckiej o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;

19) **Pakiet** - określona w Cenniku 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, Regulaminu i Cennika 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) **Sprzęt** - urządzenie techniczne np. dekodery, moduł CAM, modem (wraz z kompletem akcesoriów), karta kodowa oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką,

27) **Umowa Abonencka** - umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;

28) **Urządzenie końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia sieci i wykorzystywane przez Abonenta do odbioru usług;

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

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

31) **Usługi telewizji kablowej** - dostarczanie sygnału Programów w sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

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

33) **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;

34) **Zakończenie sieci** - sieć telekomunikacyjna (instalacja) w Lokalu Abonenta zakończona gniazdem umożliwiającą podłączenie Urządzeń końcowych do sieci telekomunikacyjnej lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usług;

35) **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, Regulaminu oraz Cennika. Regulamin oraz Cennik stanowią integralną część Umowy Abonenckiej. Regulamin oraz Cennik są dostarczane nieodpłatnie Abonentowi, w sposób umożliwiający mu zapoznanie się z ich treścią, przed zawarciem Umowy Abonenckiej oraz na każde żądanie Abonenta. Regulamin oraz Cennik są dostępne nieodpłatnie w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Dostawcy usług [www.elpos.net](http://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.

4. Dostawca usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulaminy promocji”).

5. Postanowienia Umowy Abonenckiej oraz odrębnych regulaminów (np. Regulaminów promocji) odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## **Rozdział II. Zawarcie Umowy Abonenckiej**

### § 4

1. Zamawiający składa u Dostawcy usług wnioski 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 przez Zamawiającego:

a) w Biurze Obsługi Klienta,

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

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 lub dokumentowej 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, fax: 85 31 30 00, e-mail: [bok@elpos.net](mailto: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 w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019r., poz. 134, 730 i 1495). Zawarcie umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie.

2. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony. Umowa Abonencka może być zawarta także na czas określony, o ile Dostawca usług przewiduje taką możliwość.

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, na przynajmniej 14 dni 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 (poprzez podpisanie Aneksu do Umowy lub nowej Umowy Abonenckiej), z wyprzedzeniem jednego Okresu rozliczeniowego (ze skutkiem na koniec miesiąca).

### § 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. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną są to następujące dane:

- 1) nazwisko i imiona,
- 2) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela RP,
- 3) nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu.

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 lub karty płatniczej, a także numery telefonów kontaktowych, adres poczty elektronicznej, adres korespondencyjny.

3. Dostawca usług może również uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

- a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego/Abonenta wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 09.04.2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2019r., poz.681 i 730). Dostawca usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

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

4. Dostawca usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy, np. związanych z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową Abonencką, Cennikiem lub Regulaminem (wpłata kaucji). Kaucja nie podlega oprocentowaniu.

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

- a) ocena wiarygodności płatniczej Zamawiającego/Abonenta dokonana na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej jest negatywna,
- b) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
- c) Zamawiający zalega lub zalegał z opłatami na rzecz Dostawcy usług,
- d) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z

Zamawiającym została rozwiązana przez Dostawcę usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień, bądź postanowień Regulaminu,

e) 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, adresu korespondencyjnego oraz dokumentów potwierdzających tożsamość okazanych przy zawarciu umowy, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Dostawcę usług i przedstawić potwierdzające zmianę dokumenty.

### **Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i 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 Sprzętu w Lokalu, do którego posiada tytuł prawny.

4. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu 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 końcowych.

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

9. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy usług.

10. Zasilanie prądem Sprzętu oraz 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 Sprzęt w stanie umożliwiający jego prawidłowe używanie. Odebranie

Sprzętu przez Abonenta stanowi potwierdzenie, że nie posiadał on jawnych uszkodzeń lub wad w chwili odbioru, które Abonent mógł z łatwością zauważyć. Sprzęt udostępniany Abonentowi przez Dostawcę usług może nosić ślady użytkowania.

2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją i przeznaczeniem.

3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim.

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

5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

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

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 Sprzęt, w miejsce utraconego lub uszkodzonego, po uiszczeniu przez Abonenta opłaty, o której mowa w punkcie 7.

#### § 11

1. Urządzenia końcowe 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 końcowych używanych przez Abonenta.

3. Dostawca usług zaleca, aby podczas wyładowań 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 sprzętu Abonent zostanie obciążony jego ceną określoną w Cenniku.

#### § 12

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

2. Wymiana następuje:

a) w Biurze Obsługi Klienta,

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

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

### **Podział IV. Oplaty**

#### § 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 Cenniku.

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 Cenniku.

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 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](http://www.elpos.net).

4. Dostawca usług:

- doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, chyba, że

• Abonent, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (o ile Dostawca usług umożliwiał korzystanie z takiego środka) złożył żądanie dostarczenia mu treści każdej proponowanej zmiany Cennika na adres wskazany przez Abonenta,

• Abonent, który zawarł Umowę Abonencką w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie dostarczenia mu treści każdej proponowanej zmiany Cennika na piśmie na wskazany adres korespondencyjny;

- podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie internetowej [www.elpos.net](http://www.elpos.net) treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku

z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian Cennika, przy czym termin na realizację tego uprawnienia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

5. Abonent przed datą zmian Cennika wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 4, może doręczyć Dostawcy usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy abonenckiej w formie pisemnej lub dokumentowej z powodu braku akceptacji zmian Cennika. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian Cennika. W razie skorzystania z prawa

wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian Cennika Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa Telekomunikacyjnego.

6. Postanowienia punktu 5 zdanie 3 nie są stosowane, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w punkcie 6 wynika ze zmiany przepisów prawa.

7. Jeżeli proponowana zmiana Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z Decyzji Prezesa UKE, Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie internetowej [www.elpos.net](http://www.elpos.net) treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian Cennika, przy czym termin na realizację tego uprawnienia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

### § 15

1. Opłata abonamentowa obejmuje:

- stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
- korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,
- obsługę oraz konserwację sieci,
- obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

2. Abonent uiszcza z góry opłatę abonamentową w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności (np. kwartał, półrocz, rok). Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na pisemny wniosek Abonenta.

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. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać Numer Identyfikacyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług.

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

4. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe oraz obciążyć Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, w wysokości określonej w Cenniku.

5. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz 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 pisemnego wniosku o zwrot nadpłaty w gotówce lub na wskazany numer konta. We wniosku o zwrot nadpłaty 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 pisemnego 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:

- Usługi telewizji kablowej,
- Usługi internetowe,
- Usługi telefoniczne,
- związane z powyższymi Usługami dodatkowe opcje usług, szczegółowo określone postanowieniami dotyczącymi danego typu Usługi.

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

3. Usługa obejmuje w szczególności:

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

4. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi opłatami na rzecz Dostawcy usług, zakres świadczonych Usług może zostać rozszerzony na wniosek Abonenta o nowe Usługi dostępne na danym terenie - tzw. zmiana usługi na „wyższą”.

5. Za dokonanie zmiany Usług w ramach Umowy Abonenckiej Dostawca usług może pobierać opłaty przewidziane Cennikiem.

6. Jeżeli rozszerzenie zakresu Umowy Abonenckiej o nowe Usługi wymaga zainstalowania dodatkowego Sprzętu w Lokalu, postanowienia Rozdziału III stosuje się odpowiednio.

7. 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.

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

9. Dostawca usług udostępnia w Biurze Obsługi Klienta oraz publikuje na swojej stronie internetowej [www.elpos.net](http://www.elpos.net) dane dotyczące jakości świadczonych Usług, które obejmują liczbę uszkodzeń przypadających na 100 łączy w sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci (tj. liczba zgłoszonych przez Abonentów przypadków braku świadczenia usług lub przypadków świadczenia ich niezgodnie z umową przypadająca na każde 100 łączy w sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci, powstałych z przyczyn leżących po stronie Dostawcy usług) obejmujące:

- liczbę uszkodzeń przypadających na 100 łączy wykorzystywanych do świadczenia usługi telefonicznej;
- liczbę uszkodzeń przypadających na 100 łączy wykorzystywanych do świadczenia usługi transmisji danych w sieci Internet.

Dane dotyczące jakości usług są aktualizowane co kwartał.

10. 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 zapewnią serwis konserwacyjny.

11. 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](http://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 § 34 i następnymi Regulaminu.

12. 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.

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

14. 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.

15. 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 pisemnie, na antenie programu informacyjnego i stronie internetowej Dostawcy usług [www.elpos.net](http://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](http://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 Sprzętu i 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:

- naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
- rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
- działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
- dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
- rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. zaśmiecanie konta - ang. spamming);
- 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 Sprzętu, 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 pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej 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 dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

### § 26

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

- nieodpłatnego blokowania przez Dostawcę usług połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,
- nieodpłatnego blokowania przez Dostawcę usług połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz 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 o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów

- chyba, że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

2. Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym Okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywołwanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto („Billing”) na życzenie Abonenta, który ma przydzielony numer. Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telefonicznych począwszy od odpowiednio bieżącego Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył żądanie, do końca Okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego wpływa 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 telekomunikacyjnych 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 swoim Abonentom, 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 dwa lata. Dostawca usług świadczy swoim Abonentom usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą jego Abonentów, z wyłączeniem Abonentów korzystających usług przedpłaconych polegających na rozpowszechnianiu lub rozprowadzaniu programów telewizyjnych drogą naziemną lub kablową.

7. Po wyrażeniu pisemnej zgody przez Abonenta przed zawarciem umowy o świadczenie usług telefonicznych, jego dane (tj. imiona, nazwisko, nazwa miejscowości i ulicy, numer/y telefonu) Dostawca usług podaje w publicznie dostępny sposób, udostępniając w spisie Abonentów lub przez telefoniczną informację o numerach. Dane Abonenta, który wyraził na to zgodę są przekazywane nie rzadziej niż raz na 3 miesiące innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym w celu publikacji spisu (Ogólnokrajowy Spis Abonentów) lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych (Ogólnokrajowe Biuro Numerów).

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

9. Dostawca usług bezpłatnie zapewnia Abonentom określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, 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 o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.

10. 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 o podwyższonej opłacie 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).

11. Obowiązek, o którym mowa w punkcie 9 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, itp. bez konieczności powiadamiania Abonenta o dokonywanych zmianach. Zmiany, o których mowa w zdaniu pierwszym nie stanowią zmiany Umowy Abonenckiej.

### **§ 28**

1. Dostawca usług:

- doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, chyba, że

- Abonent, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (o ile Dostawca usług umożliwi korzystanie z takiego środka) złożył żądanie dostarczenia mu treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na adres wskazany przez Abonenta,

- Abonent, który zawarł Umowę Abonencką w formie elektronicznej lub dokumentowej złożył żądanie dostarczenia mu treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny;

- podaje do publicznej wiadomości przez publikację na stronie internetowej [www.elpos.net](http://www.elpos.net) treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian 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. Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

2. Jeżeli zmiana warunków umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE - Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej jednego 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. Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian warunków umowy określonych w Regulaminie, przy czym termin na realizację tego uprawnienia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

3. Abonent przed datą wskazaną w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1, może doręczyć Dostawcy usług oświadczenie w formie pisemnej lub dokumentowej o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

4. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian Dostawcy usług nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art.57 ust.6 Prawa Telekomunikacyjnego, o czym Abonent jest informowany.

5. Postanowienia punktu 4 nie są stosowane, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w punkcie 1 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE.

6. Jeżeli proponowana zmiana Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z Decyzji Prezesa UKE Dostawca usług podaje do publicznej wiadomości (na stronie internetowej [www.elpos.net](http://www.elpos.net) oraz w Biurze Obsługi Klienta) treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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. Abonent jest informowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmian, przy czym termin na realizację tego uprawnienia nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

7. Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy usług, 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 za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

#### § 29

1. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji podwyższenia cen w trybie, o którym mowa w § 14 ust.5, bądź też oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy Abonenckiej lub Regulaminu w trybie, o którym mowa w §28 ust. 3, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego zmianę Cennika, Umowy Abonenckiej lub Regulaminu.

2. Abonent i Dostawca usług uprawnieni są do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, przy czym rozwiązanie Umowy Abonenckiej następuje w ostatnim dniu miesiąca, następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym druga strona otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej należy złożyć w formie pisemnej lub dokumentowej. Oświadczenie może zostać przesłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną na adres Dostawcy usług.

3. Dostawca usług może wyłączyć dodatkowe opcje usługi (np. pakiety tematyczne) na wniosek Abonenta złożony w formie pisemnej lub dokumentowej. Dodatkowe opcje usługi są wyłączane z zachowanie jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku umów zawartych na czas określony – stosuje się ust. 2 i 4.

4. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta, przed upływem terminu ustalonego w Umowie Abonenckiej, której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent obowiązany do zapłaty kary umownej równej wartości ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia deaktywacji usługi oraz do zwrotu powierzonego mu Sprzętu wraz z akcesoriami.

5. 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 telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny.

6. Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

7. 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.

8. Przed automatycznym przedłużeniem umowy oświadczenie usług, o których mowa w § 5 ust. 3 oraz ust.7, 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. Dostawca usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo wypowiedzieć Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent:

1) pomimo pisemnego wezwania przez Dostawcę usług opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, aktywacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem o co najmniej 15 dni od terminu wymagalności świadczenia;

2) wykorzystuje usługi a także używa udostępnionego Sprzętu niezgodnie z Regulaminem lub Umową Abonencką, w szczególności naraża na zniszczenie Sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim;

3) kopiuje Programy w całości lub części w celach przekraczających zakres własnego użytku osobistego w szczególności jeżeli łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych;

4) wykorzystuje Sprzęt zarejestrowany przez Dostawcę usług jako oddany do używania innemu Abonentowi, utracony albo skradziony;

5) posługuje się Sprzętem nie autoryzowanym, chyba że prawo do posługiwania się przez Abonenta takim urządzeniem wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa;

6) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług albo wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług;

7) uniemożliwia Przedstawicielom Dostawcy usług wymianę Sprzętu w wyznaczonym przez Dostawcę usług terminie bądź też nie umożliwia dostępu do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów lub usunięcia Usterki albo Awarii;

8) utraci tytuł prawny do Lokalu;

9) w przypadku Usług internetowych - narusza postanowienia § 21;

10) w przypadku śmierci Abonenta.

2. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić również na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej, z wyłączeniem Abonentów korzystających z Usług na warunkach ofert promocyjnych (Regulaminu Promocji) lub w przypadku Umów Abonenckich zawartych na czas określony. We wniosku Abonent powinien wskazać termin ponownej aktywacji Usług.

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 pisemnego powiadomienia Dostawcy usług o terminie ich aktywacji.

6. Z dniem zawieszenia Usług następuje zaprzestanie ich świadczenia.

7. Ponowna aktywacja Usług, zawieszonych na podstawie ust. 1

niniejszego paragrafu następuje po ustaniu przyczyn zawieszenia, nie wcześniej, niż po uiszczeniu przez Abonenta zaległości wobec Dostawcy usług.

### § 31

1. Jeżeli w okresie 30 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usług na podstawie §30 ust. 1 nie ustaną przyczyny zawieszenia, Umowa Abonencka wygasa. W okresie zawieszenia usługi na podstawie §30 ust. 1 Dostawcy usług przysługuje prawo wezwania Abonenta do zwrotu Sprzętu wraz z kompletem akcesoriów. Do zwrotu Sprzętu stosuje się postanowienia §32 ust.1 Regulaminu.

2. W przypadku zawieszenia usług, o którym mowa w §30 ust.1 Dostawca usług może wznowić świadczenie Usług na zasadach dotychczasowej Umowy Abonenckiej (po upływie 30 dni, o których mowa w §30 Dostawca usług może żądać zawarcia nowej Umowy Abonenckiej) o ile Abonent niezwłocznie ureguluje zaległe opłaty oraz zgłosi chęć dalszego korzystania z Usług.

3. W przypadku wznowienia świadczenia usług, Umowa Abonencka, która w momencie zawieszenia świadczenia usługi była zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu o okres od dnia zawieszenia do dnia wznowienia świadczenia usługi przez Dostawcę usług.

### § 32

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 Sprzętu 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 Sprzętu Abonent zostanie obciążony jego ceną określoną w Cenniku.

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

3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zakupienia brakujących elementów lub uiszczenia ich ceny określonej w Cenniku.

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

5. Zwrot sprzętu 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.

### §33

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**

### § 34

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, w zakresie określonym w Regulaminie, Umowie Abonenckiej, Regulaminach Promocji. 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 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 sprzętu udostępnionego Abonentowi;

e) udzielaniu informacji Abonentom dotyczących konfiguracji sprzętu;

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

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

5. Usługi określone w § 34 ust 4 Regulaminu może wykonywać wyłącznie Dostawca usług.

6. Abonent przyjmuje do wiadomości, że 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.

### § 35

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](http://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 przekaze 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 przekaze tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

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

6. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym Przedstawicielom Dostawcy usług dostęp do Sprzętu 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 Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do Biura Obsługi Klienta oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę usług.

8. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

- a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie;
- b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub innych niż powstałe na skutek ukrytych wad technicznych uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
  - kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
  - opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

9. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do Biura Obsługi Klienta Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu 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.

### § 36

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.

### § 37

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

## Rozdział XI. Tryb postępowania reklamacyjnego

### § 38

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, niedotrzymania wskazanych w Umowie minimalnych prędkości pobierania lub wysyłania danych oraz innych parametrów usług dostępu do Internetu lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty Rachunku.

2. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika;
- 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 telekomunikacyjnych 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 wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta, nie spełnia warunków określonych w ust. 2, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

4. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 2, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

### § 39

1. Reklamacja może być złożona pisemnie (w Biurze Obsługi Klienta lub pocztą), telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w Biurze Obsługi Klienta (pok. 208), a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną lub faksem o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Klienta Dostawcy usług ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. Reklamacja

może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników Dostawcy usług.

2. W przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej, Dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

3. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

4. Ust. 2 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

#### **§ 40**

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

4. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji przesłanej pocztą (w tym również pocztą elektroniczną i faksem) w ciągu 14 dnia od dnia jej złożenia, Dostawca usług poinformuje pisemnie Abonenta w ciągu 14 dni od daty wpłynięcia reklamacji o potwierdzeniu jej przyjęcia podając nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

5. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona.

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

a) nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację oraz informację o dniu złożenia reklamacji,

b) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

c) określenie wysokości kwoty przyznanego odszkodowania lub należności oraz terminu ich wypłaty, lub zwrotu, albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego,

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 postępowaniu, o którym mowa w art. 109 Ustawy Prawo telekomunikacyjne, w tym w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823),

e) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

7. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, odpowiedź na reklamację powinna:

a) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne

b) oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

8. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Dostawcy usług lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823) lub przed sądem polubownym. Postępowanie w trybie art. 109 ww. ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (podmiot uprawniony) na wniosek Abonenta, na

wniosek Dostawcy usług 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 Konsumentckiej urzędu): <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

9. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

a) Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 ustawy Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

b) Postanowien pkt. a) nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

c) Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w pkt a) i b), jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 39 ust. 3 oraz § 40 ust. 6 i 7 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwią reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

d) Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 39 pkt 1, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

e) Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt d), ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

f) Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

#### **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 telekomunikacyjne 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 Telekomunikacyjne, Dostawca usług zapewnia ochronę danych, o których mowa w art. 159 i następnych Ustawy, a w szczególności tajemnicę komunikowania się w sieci telekomunikacyjnej (tzw. „tajemnicę telekomunikacyjną”).

2. Tajemnica telekomunikacyjna obejmuje:

a) dane dotyczące użytkownika,

b) treść indywidualnych komunikatów,

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 Abonenta,

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. Zapoznanie się, utrwalanie, przechowywanie, przekazywanie lub inne wykorzystywanie treści lub danych objętych tajemnicą telekomunikacyjną przez osoby inne niż nadawca i odbiorca komunikatu jest możliwe tylko wtedy, gdy:

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 i związanych z nimi danych transmisyjnych dla celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności 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](http://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 Telekomunikacyjne 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 21 grudnia 2020r.