

## Zmiany w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych

### P.E.-M. ELPOS Sp. z o.o.

w związku z wejściem w życie w dniu 10.11.2024r. ustawy z dnia 12.07.2024r.

### Prawo Komunikacji Elektronicznej

**Obecne postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych otrzymują następujące brzmienie:**

#### 1) § 2:

- pkt 2 **Abonent** - użytkownik, który jest stroną Umowy abonenckiej;
- pkt 7 **Cennik** - zestawienie cen i opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę usług oraz udostępniony Abonentowi sprzęt, bezpłatnie dostępne w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej [www.elpos.net](http://www.elpos.net) oraz każdorazowo dostarczane Abonentowi wraz z Umową Abonencką;
- pkt 9 **Elektroniczny przewodnik po programach** - środek lub rozwiązanie techniczne stosowane w systemach telewizji cyfrowej, umożliwiające wybór programów, zawierające dodatkowe dane opisujące programy występujące w cyfrowym sygnale telewizyjnym;
- pkt 12 **Konsument** - osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- pkt 15 **Odbiornik sygnału telewizyjnego** - urządzenie służące do odbioru cyfrowych transmisji telewizyjnych, zawierające co najmniej tuner obejmujący głowicę wysokiej częstotliwości i demodulator, a także demultiplekser i dekodery odbieranej usługi oraz wyświetlacz obrazu albo niezawierające takiego wyświetlacza obrazu;
- pkt 17 **Opłaty** - płatności dokonywane przez Abonenta na rzecz Dostawcy usług z tytułu świadczonych usług lub Sprzętu wynikające z Umowy Abonenckiej, np. opłata aktywacyjna, opłata instalacyjna, abonament, opłaty za powierzony sprzęt;
- pkt 18 **Opłata aktywacyjna/installacyjna** - jednorazowa i bezzwrotna opłata pobierana za aktywację usługi/wykonanie instalacji określona w Umowie abonenckiej, którą Abonent uiszcza przy zawarciu Umowy Abonenckiej o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;
- pkt 19 **Pakiet** - określona w Umowie abonenckiej grupa Usług lub programów w ramach usług telewizji kablowej dostępnych na danym terenie, objętych jedną opłatą abonamentową;
- pkt 22 **Rachunek** - dokument rozliczeniowy zawierający opłaty wynikające z Umowy Abonenckiej, wystawiany Abonentowi przez Dostawcę usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (w szczególności faktura VAT, nota odsetkowa itp.);
- pkt 26 **Sprzęt** - urządzenie techniczne np. dekodery, moduł CAM, modem, karta kodowa, stanowiące własność Dostawcy Usług, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową Abonencką,
- pkt 27 **Umowa Abonencka** - umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług;
- pkt 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 (fizyczny punkt, w którym użytkownik końcowy otrzymuje dostęp do publicznej sieci telekomunikacyjnej);

#### 2) § 3:

- **ust. 3.** Świadczenie usług odbywa się na podstawie Umowy Abonenckiej.

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

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

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

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

Regulamin oraz Cennik są dostarczane nieodpłatnie Abonentowi, w sposób umożliwiający mu zapoznanie się z ich treścią, przed zawarciem Umowy Abonenckiej oraz na każde jego żądanie i są dostępne w Biurze Obsługi Klienta oraz

na stronie internetowej Dostawcy usług [www.elpos.net](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.”

**ust. 4. i 5** - zostają wykreślone

### 3) § 4:

- **ust. 3.:** Umowa może zostać zawarta:

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

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

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

### 4) § 5:

- **ust. 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.

- **ust. 2.:** Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony lub określony nie dłuższy niż 24 miesiące.

- **ust. 3.:** Umowa Abonencka zawarta na czas określony, po upływie okresu, na który została zawarta, automatycznie przedłuża się na czas nieokreślony bez konieczności składania przez Abonenta lub Dostawcę usług dodatkowych oświadczeń lub podpisywania dodatkowych dokumentów. Umowa Abonencka zawarta na czas określony nie ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony jeżeli Abonent pisemnie lub w formie dokumentowej powiadomi Dostawcę usług o tym, że nie zamierza korzystać z jego usług, przed upływem okresu, na który Umowa Abonencka została zawarta lub jeśli to wynika z treści Umowy Abonenckiej. W takim przypadku Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulegnie rozwiązaniu z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego, w którym przypada koniec okresu oznaczonego w Umowie Abonenckiej.

- **ust. 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.

### 5) § 7:

- **ust. 1:** Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:

a) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:

- 1) imię (imiona) i nazwisko,
- 2) numer ewidencyjny PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;

b) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:

- 1) nazwę,
- 2) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer KRS albo informację o wpisie do CEIDG lub innym właściwym rejestrze,
- 3) na żądanie Dostawcy usług - dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające ich weryfikację.

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

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

- **ust. 3.:** Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

- a) przedstawienia przez użytkownika końcowego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej użytkownika końcowego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej. W przypadku, gdy Dostawca usług dokonuje takiej oceny powiadamia o tym użytkownika końcowego;
- c) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych.

- **ust. 4.:** Dostawca usług może odmówić użytkownikowi końcowemu zawarcia Umowy abonenckiej, lub zawrzeć umowę na warunkach mniej korzystnych w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego użytkownika dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikającej z tej umowy.

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

- a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności,
- b) w zakresie Usług telewizji kablowej - Lokal jest budynkiem publicznym, obiektem gastronomicznym, handlowym lub rozrywkowym, placówką edukacyjną, klubem, biurem, częścią wspólną budynku, zajazdem, hotelem, motelem, domem gościnnym, internatem lub innym miejscem, które ze względu na swój charakter jest dostępne dla większej - nieograniczonej lub ograniczonej - grupy osób.

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

#### **6) § 13:**

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

- **ust. 4.:** W przypadku zawierania nowej Umowy Abonenckiej, a odnoszącej się do Lokalu, w którym znajduje się Zakończenie sieci, pobiera się opłatę aktywacyjną w wysokości określonej w Umowie Abonenckiej.

#### **7) § 14:**

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

- **ust. 4-7** zostają wykreślone;

#### **8) § 15:**

- **ust. 1.:** Opłata abonamentowa obejmuje:

- a) stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług,
- b) korzystanie z Usług przypisanych w Umowie abonenckiej do danej opłaty abonamentowej,
- c) obsługę oraz konserwację sieci,
- d) obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

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

#### **9) § 16:**

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

- **ust. 4.:** Dostawca usług, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Dostawca usług może ograniczyć świadczenie tej usługi (np. zablokować połączenia głosowe, z wyjątkiem połączeń na numery alarmowe, zablokować korzystanie z transmisji danych).

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

daty zapłaty wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszanej usługi.

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

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

#### 10) § 17:

- **ust. 2.:** Zakres i rodzaje usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa Abonencka oraz Regulamin.

- **ust. 4-6:** zostają wykreślone;

- **ust. 7-15** zmieniają numerację na kolejno: ust. 4-12;

- **ust. 9.:** Dostawca usług publikuje na swojej stronie internetowej [www.elpos.net](http://www.elpos.net) aktualne dane dotyczące oferowanych usług dostępu do internetu i usług komunikacji interpersonalnej oraz głównych cech każdej usługi, w tym minimalnych poziomów jakości świadczonych Usług.

#### 11) § 19:

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

#### 12) § 25:

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

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

- **ust. 5.:** Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć Umowę abonencką z dotychczasowym Dostawcą usług bez zachowania terminów wypowiedzenia. Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu Dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie.

#### 13) § 26:

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

- nieodpłatnego blokowania przez Dostawcę usług połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,

- nieodpłatnego blokowania przez Dostawcę usług połączeń wychodzących na numery poszczególnych rodzajów usług z dodatkowym świadczeniem lub połączeń przychodzących z takich numerów,

- umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług z dodatkowym świadczeniem, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, lub połączeń przychodzących z takich numerów.

- **ust. 2.:** Dostawca usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonicznych w danym Okresie rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych usługach, z podaniem dla każdej usługi: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia usługi, czasu jej trwania oraz wysokości opłaty za usługę z wyszczególnieniem ceny brutto i netto („Billing”) na żądanie 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 upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.

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

- **ust. 6.:** zostaje wykreślony;

- **ust. 7-11** zmieniają numerację na kolejno: ust. 6-10;

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

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

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

- natychmiastowego poinformowania Abonenta o tym fakcie,

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

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

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

**14) § 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.

**15) § 28: ust. 1.:** Dostawca usług może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy Umowa abonencka została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonent, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

Odszkodowanie nie przysługuje, w przypadku:

a) wypowiedzenia przez konsumenta Umowy abonenckiej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia usługi,

b) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 Prawa Komunikacji Elektronicznej.

Odszkodowanie nie może przekroczyć:

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

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

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

a) konieczność wprowadzenia zmian wynika:

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

- z decyzji Prezesa UKE;

b) proponowane zmiany:

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

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

- **ust. 3.:** Dostawca usług, w przypadku o którym mowa w ust. 2, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na

swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Bezwzględnie po publikacji Dostawca usług:

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

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

- **ust. 4.:** W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 2, Abonent może wypowiedzieć Umowę abonencką z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania. Abonent może wypowiedzieć Umowę abonencką do dnia wejścia tych zmian w życie.

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

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

- **ust. 7.:** Dostawca usług w przypadku, o którym mowa w punkcie 5, doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej:

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

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

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

- **ust. 8.:** Dostawca usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy abonenckiej zawartej na czas nieokreślony lub Umowy abonenckiej, która po upływie okresu, na jaki została zawarta uległa automatycznemu przedłużeniu, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści Umowy abonenckiej, określając okoliczności, w których zmiana może nastąpić.

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

- **ust. 10.:** Dostawca usług, w przypadku, o którym mowa w ust.9 doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej:

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

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

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

- **ust. 11.:** Dostawca usług niezwłocznie informuje Abonentów będących stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

## 16) § 29:

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

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

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

zawiadania Abonenta o jego otrzymaniu przez:

- a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;
- b) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny,
- c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.

Obowiązek zawiadomienia w powyższy sposób uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem.

- **ust. 4.:** Dostawca usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, o którym mowa w ust. 1, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

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

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

#### **17) § 30:**

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

Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku: wypowiedzenia przez konsumenta Umowy abonenckiej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe.

Odszkodowanie nie może przekroczyć:

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

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

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

- **ust. 7.:** zostaje wykreślony;

**18) § 31:** zostaje wykreślony; **§ 32 i 33** zmieniają numerację na kolejno: 31 i 32;

**19) § 34:** zmienia numerację na **§ 33**; **ust. 6.:** Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta mogą zostać usunięte na jego koszt zgodnie z Cennikiem.

**20) dodaje się § 37:** Dostawca usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, niedotrzymanie z winy Dostawcy usług określonego w Umie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczonych usług.

#### **21) § 38:**

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

- **ust. 2.:** Reklamacja zawiera:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

- **ust. 3.:** W przypadku, gdy reklamacja złożona 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.

#### 22) § 39:

- **ust. 1.:** 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.

#### 23) § 40:

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

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

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

- **ust. 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 możliwości zakończenia sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- e) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

- **ust. 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 - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

- **ust. 8.:** Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o możliwości zakończenia sporu polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. Poz. 1823). Postępowanie 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 Konsumenckiej urzędu): <http://www.cik.uke.gov.pl/>.

- **ust. 9.:** Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

a) za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej 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.

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

#### **24) § 44:**

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

- **ust. 2.:** Tajemnica komunikacji elektronicznej obejmuje:

a) dane dotyczące użytkownika,

b) komunikat elektroniczny,

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **25) § 47:**

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

- **ust. 3:** Regulamin wchodzi w życie w dniu 10 listopada 2024r.