

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

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### §1 Definicje

Użyte w regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata za korzystanie z Usług. Na Abonament składają się następujące elementy:
  - opłata za dostęp do sieci Dostawcy usług
  - opłata za możliwość korzystania z usługi opisanej w Umowie,
  - opłata za usługę serwisową,
  - inne wynikające z Cennika, Regulaminów, Umowy.
2. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – Biuro Obsługi Klienta w Brodnicy przy ul. 3 Maja 3, 87-300 Brodnica i placówki zamiejscowe BOK w Nowym Mieście Lubawskim i Lubawie. Dostawca usług podaje lokalizację tych biur na swojej stronie Internetowej wraz z godzinami otwarcia.
3. **Cennik** – zestawienie cen wraz z opisem Usługi **stanowiące część Umowy**.
4. **Dokument rozliczeniowy** – dokument zawierający wskazanie opłat do zapłaty, w tym bloczki opłat, faktury VAT oraz faktury elektroniczne umieszczane w systemie elektronicznej faktury.
5. **Dostawca usług – patrz Operator.**
6. **Gniazdo abonenckie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci TVK Dostawcy usług, znajdujący się w Lokalu, umożliwiającym podłączenie Urządzenia końcowego, celem korzystania z Usług, są to urządzenia bierne jak i aktywne typu ONT.
7. **Miejsce świadczenia usług** – miejsce, w którym zlokalizowane jest zakończenie sieci TVK.

8. **Numer Ewidencyjny** - nadany Abonentowi przez Dostawcę usług numer identyfikacyjny w celu ułatwienia dokonywania rozliczeń i komunikowania się z Dostawcą usług.
9. **Okres rozliczeniowy**— miesiąc kalendarzowy.
10. **Operator** – ELTRONIK „Media” Sp. z o. o. – Sp. k. z siedzibą w Brodnicy, adres 87-300 Brodnica ul. 3 Maja 3, zarejestrowany w Sądzie Rejonowym w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000318789, legitymujący się numerem NIP 874-15-88-284, REGON 871522439 oraz zarejestrowany w Rejestrze przedsiębiorstw telekomunikacyjnych prowadzonych przez Prezesa UKE pod numerem 1674.
11. **Pakiet TVK**- zestawienie programów telewizyjnych oferowanych przez Dostawcę usług.
12. **Plan taryfowy** – zakres usługi telefonii stacjonarnej.
13. **Protokół Odbioru i Aktywacji- Usługi** - dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora oraz potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Zakończenia Sieci i/lub Sprzętu Operatora niezbędnych do świadczenia Usług.
14. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora, **stanowiący część Umowy**.
15. **Regulamin promocji** – regulamin zawierający zasady świadczenia Usług przez Operatora na warunkach innych niż określone w Regulaminie i Cenniku. Jeżeli zapisy w Regulaminie promocji stanowią inaczej niż zapisy w Regulaminie, Umowie lub Cenniku, to obowiązują zapisy Regulaminu promocji, ale tylko w przypadku, gdy Umowa została zawarta na warunkach promocji, **stanowiącej część Umowy**.
16. **Rozliczenie miesięczne kosztów rozmów telefonicznych** -kwota należna Dostawcy usług, obejmująca Abonament wraz z kwotą opłat za Połączenia z ostatniego Okresu rozliczeniowego, będąca podstawą do naliczania przez Dostawcę usług opłat za korzystanie z Usługi.

17. **Sieć TVK** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usług.
18. **Sprzęt Operatora / Sprzęt** – rzeczy oddane Abonentowi do odpłatnego lub nieodpłatnego używania na czas trwania Umowy będące własnością Dostawcy usług lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, w tym przykładowo ONT, karta dekodująca.
19. **Terminal abonencki** – komputer lub inne Urządzenie końcowe umożliwiające odbiór, nadawanie, i przetwarzanie danych wykorzystywany przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług świadczonych na podstawie Umowy.
20. **Umowa** - umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie określonej usługi/usług zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem.
21. **Urządzenie końcowe** – urządzenie stanowiące własność Abonenta lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego niż własność prawa, w szczególności aparat telefoniczny, komputer, telewizor lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usług.
22. **Usługi / Publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne** - określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie, usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami dodatkowymi, w tym w szczególności:
- a) usługi w zakresie telewizji kablowej – dostarczanie programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego,
  - b) usługi telefonii stacjonarnej - ustanawianie Połączeń głosowych za pomocą Sieci pozwalających na dwukierunkowa łączność,
  - c) usługi transmisji danych z dostępem do Internetu – zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci,
  - d) inne – zgodnie z aktualną ofertą Usług Operatora.
23. **Usługi dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze wymienione w Cenniku.

## **§2 Przedmiot Regulaminu.**

Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę usług.

## **§3 Zakres świadczenia Usług.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zasięgu istniejących możliwości technicznych, zgodnie z Cennikiem i Regulaminem oraz Regulaminem promocji, na warunkach określonych w Umowie.
2. Nie stanowi zmiany Oferty Programowej usługi telewizji kablowej zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu Programowego, zmiana sposobu nadawania obrazu i/lub dźwięku w programach telewizyjnych. Dostawca usług może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy w ramach Oferty Programowej, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie, jak i wycofanie takiego programu nie wymaga zmiany Umowy.

## **Rozdział II. Zawieranie Umowy.**

### **§4 Procedura zawierania Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie. Operator może dodatkowo zapewnić możliwość zawarcia Umowy za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl). Zapisy niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju.
2. Abonent zawiera umowę osobiście, a osoby prawne przez właściwie umocowanego przedstawiciela. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta, przy czym pełnomocnictwo winno być udzielone pod rygorem nieważności na piśmie.

3. Dostawca usług umożliwia zawarcie umowy na czas określony i nieokreślony. Minimalny czas trwania Umowy stanowi jeden pełny Okres rozliczeniowy. Jeden pełny Okres rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego, w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy, Abonent w takim przypadku nie może korzystać z promocji. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy nie może być dłuższy niż 24 miesiące. Umowa zawarta na odległość z Konsumentem na czas dłuższy niż rok, po upływie tego terminu poczytywana będzie za zawartą na czas nieoznaczony.
4. Dostawca usług może wyrazić zgodę na zawarcie umowy z więcej niż jedną osobą po spełnieniu warunków określonych w § 4 ust.2 Regulaminu. W takim przypadku mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego, w tym dotyczące solidarności.

## **§5 Warunki Umowy**

1. Oprócz danych wskazanych w ustawie z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne DZ. U. z 2004 r. Nr 171, poz. 1800 ze zm. 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 adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
2. Wszystkie dane, w tym dane transmisyjne (dane routingowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, dane o położeniu Urządzeń końcowych) będą przetwarzane w zakresie niezbędnym dla wykonania Umowy, wystawienia Dokumentów rozliczeniowych, dochodzenia zobowiązań, jak również ich przekazywania osobom trzecim w celach związanych z realizacją Umowy. Przetwarzanie danych nastąpi zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997r. o ochronie danych osobowych

(Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 ze zm.) i innymi przepisami. Abonentowi przysługuje prawo żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy o ochronie danych osobowych, albo są już zbędne do świadczenia Usług Abonentowi. Abonentowi przysługuje prawo żądania sprostowania danych transmisyjnych, jeżeli są one nieprawdziwe lub nieaktualne.

3. Dane użytkowników końcowych mogą być przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w ustawie lub przepisach odrębnych.

4. Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną, może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności. Dane identyfikujące Abonenta zawarte w publicznie dostępnym spisie abonentów lub udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych, są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

## **Rozdział III. Wykonanie Umowy.**

### **§6 Świadczenie Usług.**

1. Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie prac w Lokalu niezbędnych dla uruchomienia Usług, w tym w szczególności poprowadzenie kabli, przewiercenie niezbędnych otworów, montaż Gniazda sieciowego oraz Sprzętu Dostawcy usług.

2. Podczas instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego osoba.

3. Abonent jest zobowiązany współdziałać przy wykonywaniu zobowiązań wynikających z Umowy, w tym w szczególności poprzez zapewnienie Dostawcy usług dostępu do Lokalu.

4. Dostawca usług nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Urządzeń końcowych Abonenta, w szczególności do ich regulacji.

Przed rozpoczęciem świadczenia Usług, Dostawca usług może przeprowadzić test poprawnego świadczenia Usług. Pozytywny wynik testu dokumentuje podpisany przez strony Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi.

5. Do Sprzętu Dostawcy usług, Abonent może podłączyć tylko jedno Urządzenie końcowe. Podłączenie do Sprzętu Dostawcy usług dodatkowych Urządzeń końcowych lub Terminali abonenckich, wymaga uprzedniej zgody Dostawcy usług i wniesienia przez Abonenta opłaty zgodnie z Cennikiem.
6. W Lokalu w ramach Usług zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie będące własnością Dostawcy usług. Operator zobowiązuje się do dostarczenia sygnału o poziomie wystarczającym do obsługi jednego Gniazda sieciowego. Istnieje możliwość dostarczania sygnału do większej ilości Gniazd w Lokalu, po uzgodnieniu z Dostawcą usług. Za instalację i eksploatację dodatkowego Gniazda abonenckiego w Lokalu Abonent ponosi opłatę zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
7. Dostawca usług wskazuje dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi obejmujące następujące informacje:
  - a) usługa telefonii stacjonarnej zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
  - b) Dostawca usług gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
  - c) Dostawca usług, nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
  - d) Dostawca usług nie wprowadza żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji, innych niż jednoznacznie określone w Umowie, Regulaminie oraz Regulaminie promocji.
  - e) Dostawca usług wprowadza następujące ograniczenia: w zakresie połączeń telefonicznych z grupy 0-700- blokada domyślna, konfiguracji sieci Wi-Fi z hasłem, brak możliwości uruchomienia własnego serwera DHCP, blokowanie portów 137-139 i 445. Na

wyraźne żądanie Abonenta ograniczenia połączeń telefonicznych z grupy 0-700 zostają zdjęte.

f) Dostawca usług wprowadza następujące procedury w celu pomiaru ruchu i organizacji Sieci TVK: zautomatyzowana analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci TVK w czasie rzeczywistym: interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w § 6 ust. 11. Procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność Sieci TVK. Wprowadzane procedury nie posiadają negatywnego wpływu, na jakość świadczonych Usług.

g). Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług działanie w postaci czasowego zawieszenia świadczenia Usług po uprzednim zawiadomieniu Abonenta, o ile jest to możliwe.

8. Dostawca usług przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Abonenta w Umowie. Dostawca usług może zapewnić również przekazywanie takich informacji za pośrednictwem konta Abonenta, dostępnego za pośrednictwem serwisu internetowego Dostawcy usług. W szczególnych przypadkach, za uprzednią zgodą Abonenta, Operator może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta w Umowie. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów Dostawca usług może przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego bezpośrednio w serwisie internetowym Dostawcy usług. [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl), na stronie tej znajdzie się również odnośnik do stron Urzędu Komunikacji Elektronicznej informującej o w/w zagrożeniach.



9. Dostawca usług przekazywać będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca usług wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
10. Dostawca usług informować będzie Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę usług środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 8, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
11. Niezależnie od innych środków, przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, w zakresie, w którym będzie do proporcjonalne i uzasadnione z punktu widzenia celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, Dostawca usług może dokonać:
- a) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci TVK lub Usług;
  - b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu Sieci TVK, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci TVK lub Usług.
12. Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci TVK, Usług oraz przekazu komunikatów związanych z Usługą.

Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.

13. Dostawca usług uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Dostawcy usług w związku ze świadczeniem usług poczty elektronicznej, oraz hostingu serwisu internetowego w dniu zaprzestania świadczenia Usług, w szczególności wygaśnięcia Umowy.

14. Dostawca usług zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych. Dostawca usług oświadcza, iż:

a) ponad 90 % przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w terminie 48 godzin od uzyskania o nich informacji.

b) wskaźnik ilości reklamacji w tym zgłaszanych awarii na 1000 Abonentów, w ciągu jednego miesiąca nie przekroczy 25.

c) średni czas oczekiwania na przyłączenie do Sieci nie przekroczy 5 dni roboczych, w lokalach, do których doprowadzone jest przyłącze, licząc od dnia podpisania Umowy.

d) poziom, jakości sygnału telewizji mierzony BER ( Bit Error Ratio - bitowej stopy błędów programów nadawanych cyfrowo) nie przekroczy poziomu 0.0000001.

e) minimalny poziom, jakości usług transmisji danych w usłudze dostępu do Internetu nie przekroczy 90% nominalnego transferu w obie strony określonego w Umowie. Poziom ten będzie mierzony za pomocą testu dostępnego na stronie [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl), pomiar ten winien być wykonany bezpośrednio na porcie urządzenia, które Abonent otrzymał w ramach usługi.

f) poziom opóźnienia pakietu danych nie przekroczy 200 ms i będzie Abonent mógł go zmierzyć poprzez stronę testera prędkości [www.speedtest.net](http://www.speedtest.net)

g) minimalny poziom, jakości usług transmisji głosu w telefonii stacjonarnej wyniesie 4. Jest to wartość wskaźnika, jakości transmisji

głosu MOS (Mean Opinion Score) mierzony metodą ACR (Absolute Category Rating).

- h) wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych oraz wskaźnik połączeń przerwanych zostanie publikowany na stronie internetowej Dostawcy usług, z chwilą pojawienia się możliwości technicznych u wszystkich współpracujących z Dostawcą usług operatorów.
- i) wskaźnik poprawności wystawionych faktur będzie wyższy od 99,3 %.
- j) z momentem wprowadzenia systemu telefonicznej obsługi Abonenta, tj. CRM określone zostaną parametry obsługi np. czasu zgłoszenia się obsługi mierzony od pierwszego wywołania.

15. Dane, o jakości świadczonych przez Dostawcę usług publikowane są również na stronie internetowej Dostawcy usług [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl).

16. Abonent może uzyskać informacje o aktualnym Cenniku, każdej z Usług, o kosztach usług serwisowych, ofercie, Regulaminie promocji oraz Regulaminie w następujący sposób: przy podpisaniu Umowy, w Biurze Obsługi Abonenta, na stronie internetowej Dostawcy usług [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl).

17. Abonent składa zamówienie na Pakiety taryfowe lub/i Pakiety programowe, albo dodatkowe opcje Usług w Biurze Obsługi Abonenta, telefonicznie lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl).

18. Dostawca usług gwarantuje poprawną, jakość sygnału telewizji kablowej pod warunkiem zastosowania przez Abonenta do odbioru sygnału dekodera STB dostarczonego przez Dostawcę usług odpłatnie, lub nieodpłatnie (Sprzęt Dostawcy usług), oraz karty dostępu warunkowego przekazanego przez Operatora, (stanowiącego jego wyłączną własność), podlegającego zwrotowi zgodnie z Umową i/lub Regulaminem. Na życzenie Abonenta Dostawca usług wydaje Abonentowi moduł CAM. Użycie przez klienta sprzętu niedostarczonego przez Dostawcę usług nie gwarantuje poprawnego współdziałania modułu z Urządzeniem końcowym.

19. Dostawca usług może, jeśli jest w cenniku, zapewnić Abonentowi świadczenie Usług dodatkowych poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego. Warunki korzystania z Usług opisanych w zdaniu pierwszym określa Umowa. Regulamin spełnia wymagania ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Dostawca usług zapewnia sobie prawo usunięcia lub uniemożliwienia dostępu do danych przechowywanych w związku ze świadczeniem Usług dodatkowych, zgodnie z postanowieniami Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta, przy wykorzystaniu Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym.
20. Przekroczenie transferu danych w pakiecie usługi mobilnego dostępu do Internetu będzie awizowane Abonentowi SMS-em. O wysokości limitu pozostałego do wykorzystania Abonent na jego żądanie, zostanie powiadomiony przez BOK.

## **§7 Sprzęt Dostawcy usług.**

1. Wszelkie elementy Sieci TVK, oraz Sprzęt Dostawcy usług zamontowany w Lokalu pozostają własnością Dostawcy usług, chyba, że Strony umówiły się inaczej.
2. Sprzęt Dostawcy usług może być używany jedynie w Lokalu wskazanym w Umowie lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony w formie pisemnej.
3. Abonent zobowiązany jest do korzystania ze Sprzętu Dostawcy usług, zgodnie z jego przeznaczeniem. Abonent nie jest upoważniony do rozporządzania Sprzętem Dostawcy usług, w szczególności nie jest uprawniony do udostępniania go osobom trzecim, otwierania tegoż Sprzętu, zrywania naklejki zabezpieczającej lub ostrzegawczej.
4. Dostawca usług udostępnia Abonentowi Sprzęt Dostawcy usług po podpisaniu przez Abonenta Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi.
5. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca usług oświadcza, że nie

wprowadził ani nie zlecił wprowadzenia ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionego Abonentowi przez Operatora Sprzętu.

6..Dostawca usług rekomenduje sposoby zabezpieczenia przez Abonenta Sprzętu zgodnie z zaleceniami wskazanymi w instrukcji obsługi Sprzętu i/lub dokumencie gwarancji.

## **§ 8 Zwrot Sprzętu.**

- 1.W przypadku odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania lub wygaśnięcia, Abonent zobowiązany jest zwrócić Dostawcy usług Sprzęt w siedzibie BOK, w godzinach jego otwarcia w ciągu 7 dni od dnia odstąpienia od Umowy, jej rozwiązania lub wygaśnięcia. Abonent nie ponosi odpowiedzialności za zużycie Sprzętu Dostawcy usług, będące następstwem prawidłowego używania. W pozostałym zakresie za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania wskazanego w zdaniu pierwszym Abonent ponosi odpowiedzialność zgodnie z postanowieniami kodeksu cywilnego. Jeżeli naprawienie szkody ma nastąpić w pieniądzu wysokość odszkodowania winna być ustalona według cen z daty ustalenia odszkodowania, chyba, że szczególne okoliczności wymagają przyjęcia za podstawę cen istniejących w innej chwili.
- 2.Zwrot Sprzętu następuje na koszt Abonenta.

## **Rozdział IV. Obsługa serwisowa.**

### **Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.**

#### **§ 9 Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań.**

- 1.Dostawca usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wyłącznie w zakresie określonym w Umowie, Regulaminie, Regulaminie promocji oraz obowiązujących przepisach prawa.

2. Za każdą godzinę, w której wystąpiły przerwy, niezależnie od długości ich trwania, Abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/720 średniej miesięcznej opłaty abonamentowej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych. Abonent może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej.
3. Wypłata kary umownej dokonywana jest na podstawie reklamacji złożonej zgodnie z trybem określonym w Regulaminie niezwłocznie po jej uznaniu.
4. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Regulaminie poziom, jakości świadczonej Usługi.

## **§ 10 Obsługa serwisowa**

### 1. Obsługa serwisowa obejmuje:

a) Wykonywanie napraw awaryjnych bez zbędnej zwłoki.

Dostawca usług zobowiązuje się do usuwania Awarii u Abonentów w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze od daty ich zgłoszenia Dostawcy usług. Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-21.00, o ile Abonent, nie umówił się w innym terminie za zgodą Dostawcy usług. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w w/w terminie, Dostawca usług określi termin jej usunięcia i poinformuje o takim terminie Abonenta.

b) Telefoniczną obsługę abonentów w godzinach pracy BOK i całodobową rejestrację zgłoszeń w systemie automatycznym. Po godzinach pracy pracowników BOK należy pozostawić zgłoszenie automatowi zgłoszeniowemu – automat ten jest okresowo odsłuchiwany przez dyżurnego konserwatora. Poza przypadkami szczególnymi (dotyczącymi Awarii Sieci TVK o dużym zasięgu) nie dokonuje się napraw awaryjnych w godz. 21.00 – 8.00., w sobotę oraz w dni ustawowo wolne od pracy.

c) Konserwację Sieci TVK.

d) Informacje o aktualnie świadczonych Usługach oraz Cenniku.

e) Informacje o ofertach promocyjnych.

2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy usług o występujących Awariach.
3. Abonent może kontaktować się z Dostawcą usług w celu skorzystania z obsługi serwisowej w następujący sposób: w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie pod numerem BOK to jest: 566498100, dodatkowo w godzinach pracy tj. dni robocze od godz. 8<sup>00</sup> do 21<sup>00</sup> na numery serwisowe 600218218 i 608630158 oraz elektronicznie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług [www.eltronik.net.pl](http://www.eltronik.net.pl).
4. Pozostałe usługi związane z obsługą serwisową a niewchodzące w zakres usługi serwisowej podlegają opłacie określonej w Cenniku.

## **Rozdział V. Opłaty. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta.**

### **§ 11 Zobowiązania Abonenta**

#### **I Wykonanie zobowiązań.**

1. Abonent zobowiązany jest do terminowego wykonywania zobowiązań pieniężnych.
2. Wysokość zobowiązań pieniężnych oraz termin płatności określa Dokument rozliczeniowy. Termin płatności okresowych jest nie wcześniejszy niż do 15-ego dnia każdego miesiąca za dany miesiąc kalendarzowy. Termin płatności nieokresowych wynosi 7 dni od dnia dostarczenia Abonentowi Dokumentu rozliczeniowego.
3. Abonent ma możliwość dokonania płatności w formie bezgotówkowej i gotówkowej w kasie BOK Brodnica. Dniem zapłaty jest data wpływu kwoty na rachunek bankowy wskazany na Dokumencie rozliczeniowym lub dzień zapłaty w kasie BOK. W przypadku, gdy Abonent ma względem Dostawcy usług kilka długów pieniężnych, a przy spełnianiu świadczenia pieniężnego Abonent nie wskazał który dług chce zaspokoić, Operator jest uprawniony do wyboru, na jaki dług zaliczy otrzymane świadczenie pieniężne.
4. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie, wygaśnięcie lub wypowiedzenie, w tym w szczególności z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia Abonenta z obowiązku wykonania

zobowiązań z tytułu Usług świadczonych w okresie jej obowiązywania.

5.Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

## **II. Wykonanie zobowiązań w zakresie telefonii stacjonarnej.**

- 1.Podstawową jednostką taryfikacyjną za wykonanie Połączenia jest 1 sekunda, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
- 2.Podstawą do wyliczenia opłat za Połączenie jest faktyczny czas trwania Połączenia w ruchu automatycznym, rejestrowany przez Dostawcę usług od chwili zgłoszenia się numeru telefonicznego wywoływanego do chwili rozłączenia się numeru telefonicznego wywołującego lub wywoływanego.
- 3.Opłaty za Połączenia naliczane są na podstawie Billingu.

## **Rozdział VI. Zawieszenie wykonania Umowy.**

### **§ 12 Zawieszenie wykonania Umowy.**

- 1.Dostawca usług może zawiesić wykonywanie Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych Usług na rzecz Abonenta, lub wprowadzić ograniczenia typu zawieszenie połączeń wychodzących od Abonenta za wyjątkiem numerów alarmowych, ograniczyć prędkość transferu danych w dostępie do Internetu w poniższych przypadkach:
  - a) jeżeli Abonent jest w zwłoce z zapłatą Abonamentu za okres dłuższy niż jeden Okres rozliczeniowy, albo uporczywie narusza warunki Regulaminu świadczenia usług lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, albo podejmuje działania utrudniające, albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych i nie zapłacił Abonamentu, ani nie usunął pozostałych przyczyn zawieszenia usług w terminie nie krótszym niż 15 dni określonym w wezwaniu Dostawcy usług. Jeśli Abonent zapłaci Abonament, lub usunie pozostałe przyczyny zawieszenia, Dostawca



usług zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w terminie 3 dni od dnia ich wykonania. W braku zapłaty i/lub wykonania zobowiązań Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania umowy zgodnie z jej postanowieniami.

b) na pisemny wniosek Abonenta złożony do 20-go dnia miesiąca z jednoczesnym zawieszeniem pobierania opłat od następnego miesiąca, z następującymi zastrzeżeniami: -zawieszenie określone jest w pełnych miesiącach,

-całkowity czas zawieszenia jest ograniczony do 6-ciu miesięcy,

-prawo zawieszenia świadczenia Usług przysługuje tylko Abonentom niezalegającymi z wykonaniem zobowiązań wobec Dostawcy usług.

W okresie zawieszenia Dostawca usług zwolniony jest z wykonywania obowiązków określonych w danej Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, a Abonent z obowiązku uiszczania Abonamentu za ten okres.

## **Rozdział VII. Wygaśnięcie Umowy.**

### **§ 13 Wygaśnięcie Umowy.**

1. Umowa wygasa w przypadku:

a) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną,

b) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji.

2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy. W takim przypadku Dostawca usług zawiera Umowę z nowym Abonentem i kontynuuje świadczenie Usług na warunkach dotychczasowej Umowy na rzecz nowego Abonenta.

3. Wygaśnięcie Umowy pociąga za sobą obowiązek zwrotu Sprzętu Dostawcy usług na warunkach określonych w § 8.

## **Rozdział VIII. Postępowanie reklamacyjne.**

### **§ 14 Powód reklamacji**

Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.

## **§ 15 Procedura składania reklamacji**

1. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Dostawcy usług w siedzibie BOK, a także w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez Dostawcę usług. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Dokumentu rozliczeniowego zawierającego nieprawidłowe obliczenie opłat z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usług;
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług, w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie 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 Abonent żąda ich wypłaty;
  - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na

- poczet przyszłych płatności - w przypadku, gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
- h) podpis Abonenta w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 2, Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację, jest obowiązany, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, wskazać reklamującemu konieczności jej uzupełnienia w określonym terminie z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
  4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK w formie pisemnej lub ustnie do protokołu, pełnomocnik Dostawcy usług jest zobowiązany do niezwłocznego potwierdzenia przyjęcia reklamacji.
  5. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką, telefonicznie lub drogą elektroniczną Dostawca usług jest zobowiązany w terminie 14 dni od daty złożenia reklamacji potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku, gdy odpowiedź na reklamację zostaje udzielona przez upływem 14 dni potwierdzenie przyjęcia nie jest wymagane.

## **§ 16 Odpowiedź na reklamację.**

Dostawca usług udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę usług odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

## **Rozdział IX. Postępowanie mediacyjne lub polubowne.**

### **§ 17 Postępowanie mediacyjne lub polubowne.**

Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym Konsumentem a Dostawcą usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego przed Prezesem UKE na wniosek Konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy. Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego, jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona oraz w razie oświadczenia, co najmniej jednej ze Stron że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.

Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane „sądami polubownymi”, tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub dostawców usług pocztowych.

## **Rozdział X. Postanowienia końcowe.**

### **§ 18 Obowiązki Regulaminu.**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 08 czerwca 2014r. wprowadzony decyzją Zarządu z dnia 30.04. 2014r. Z chwilą wejścia w życie Regulaminu, tracą moc postanowienia dotychczasowego Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez ELTRONIK "MEDIA" Sp. z o.o.- Sp. k.