

**NINIEJSZA INFORMACJA NIE STANOWI ZMIANY ZAKRESU ŚWIADCZONYCH
PAŃSTWU USŁUG
JAK RÓWNIEŻ NIE WPROWADZA ZMIAN OPŁAT
ZA ŚWIADCZONE USŁUGI PRZEZ ELART**

**OŚWIADCZENIE WOLI DOSTAWCY USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ O ZMIANIE
OBOWIĄZUJĄCYCH UMÓW O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

Dostawcą usług komunikacji elektronicznej składającym Abonentom oświadczenie woli o zmianie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest **Elart Sp. z o.o.** z adresem 00-710 Warszawa, ul. Idzikowskiego 4, wpisany w prowadzonym przez Ministra Sprawiedliwości Krajowy Rejestrze Sądowym Rejestrze Przedsiębiorców pod numerem 0000999450, telefon 22 349-30-55, adres poczty elektronicznej boa@elartnet.pl, zwany dalej ELART.

Szanowny Abonencie

Za niniejszą informacją informujemy Państwa, że z dniem 10 listopada 2024 r. ulegną zmianie łączące Abonenta z ELART jako dostawcą usług komunikacji elektronicznej postanowienia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Obowiązek wprowadzenia zmian do obowiązujących umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wynika z regulacji art. 80 ust. 6 ustawy wprowadzające ustawę Prawo komunikacji elektronicznej, zwanej dalej Wpke.

Wprowadzane do umów o świadczenie usług elektronicznych zmiany polegają na dostosowaniu postanowień umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych do postanowień ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, zwanej dalej Pke.

Informujemy Państwa za niniejszym pismem o wprowadzanych zmianach w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych w miejsce dotychczasowych regulacji umownych nie wskazując jednakże konkretnych oznaczonych numerowo paragrafów łączących nas z Państwa Osobami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, ani też nie ujednolicając przedmiotowych umów [art. 80 ust. 11 wpke w zw. z art. 8 ustawy Prawo przedsiębiorców, w zw. z art. 31 ust. 2 zd. 2 w zw. z art. 8 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej].

Jednocześnie z uwagi na fakt, iż ustawodawca nie przewiduje obowiązku wprowadzania zmian w obowiązujących regulaminach świadczenia usług telekomunikacyjnych nasz podmiot jako dostawca usług komunikacji elektronicznej nie wprowadza zmian do obowiązujących regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych (art. 8 prawa przedsiębiorców w zw. z art. 31 ust. 2 zd. 2 w zw. z art. 8 Konstytucji RP).

W związku z powyższą informacją na okoliczność zaistnienia począwszy od dnia 10.11.2024 r. sprzeczności zapisów regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych przez nas przyjętych z regulacjami Pke zastosowanie znajdować będą zapisy Pke w miejsce regulacji regulaminowych w zakresie, o którym poniżej Państwa informujemy wskazując na nowe regulacje umów o świadczeniu usług telekomunikacyjnych.

Jeżeli nie akceptujecie Państwo zmian w umowach o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których Państwa poniżej informujemy polegających na dostosowaniu rzeczonych umów do regulacji Pke uprawnieni Państwo jesteście do wypowiedzenia przedmiotowych umów poprzez złożenie w formie pisemnej stosownego oświadczenia woli i jego doręczenia do naszego podmiotu na warunkach określonych w przedmiotowych umowach, a zatem na miesiąc naprzód na koniec miesięcznego okresu rozliczeniowego następującego po miesiącu, w którym Abonent złożył oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy; do rozwiązania umowy przez Abonenta za wypowiedzeniem nie może dojść wcześniej niż 10.11.2024 r.

W przypadku jednak skorzystania przez Abonenta z opisanej w zdaniu poprzednim możliwości wypowiedzenia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z uwagi na nieakceptowanie przez Abonenta zmian umownych polegających na dostosowaniu umowy do przepisów Pke przed końcem jej obowiązywania, jeżeli Abonent korzystał z przyznanej jego osobie umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych ulgi zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz ELART wartości przyznanej umową ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej wypowiedzenia.

Jednocześnie informujemy, że zarówno zakres usług komunikacji elektronicznej jak i ceny pozostają bez zmian.

**INFORMACJA O ZMIANACH WPROWADZANYCH DO UMOWY
O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

Celem dostosowania z dniem 10.11.2024 r. wiążących nas z Państwa osobami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych do przepisów Pke w rzeczonych umowach:

1. w miejsce dotychczasowych regulacji umownych wprowadza się nowe regulacje umowne,
2. wprowadza się nowe regulacje umowne dotychczas w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieprzewidziane,
opisane poniżej:

A/ Zmiany nomenklaturowe.

Użyte w umowach o świadczenie usług telekomunikacyjnych zbiorcze określenie świadczonych na Państwa rzecz usług jako „usługi telekomunikacyjne” zostaje zastąpione zbiorczym określeniem świadczonych na Państwa rzecz przez ELART usług jako „usługi komunikacji elektronicznej”.

B/ Wypowiedzenie umowy zawartej w formie dokumentowej.

Ponieważ wiążące ELART z Państwa osobami umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zostały zawarte w formie pisemnej, brak jest możliwości potwierdzenia otrzymania lub przyjęcia wypowiedzenia umowy zawartej w formie dokumentowej (KC Art. 77²).

C/ Maksymalna długość obowiązywania umowy zawartej na czas określony.

Wiążąca ELART z Abonentem umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, kontynuowana jest na czas na jaki została zawarta, nie dłuższy jednak niż 24 miesiące.

D/ Zasady przedłużania umowy zawartej na czas oznaczony oraz prawo do jej wypowiedzenia.

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas oznaczony, po upływie okresu na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu w umowę zawartą na czas nieoznaczony, chyba że Abonent skorzystał z prawa do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową lub zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług.

Nie później niż na 30 dni przed zakończeniem obowiązywania umowy zawartej na czas określony ELART doręcza Abonentowi na trwałym nośniku jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową zawartą na czas oznaczony.

W przypadku automatycznego przedłużenia obowiązywania umowy zawartej na czas oznaczony ELART co najmniej raz w roku, informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową pierwotnie zawartą na czas oznaczony.

E/ Ogólne zasady wypowiedzania umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Każda ze stron umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może ją rozwiązać w drodze wypowiedzenia na miesiąc naprzód na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym jedna ze stron umowy doręczyła drugiej stronie umowy oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy, z zastrzeżeniem zasad z lit. F.

F/ Szczególne przypadki rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej za wypowiedzeniem:

- a) rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony za wypowiedzeniem przez ELART z winy abonenta,
- b) rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony za wypowiedzeniem przez konsumenta ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez ELART,
- c) rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony, jak i zawartej na czas nieoznaczony za wypowiedzeniem przez konsumenta w sytuacji braku akceptacji dokonanej jednostronnie przez ELART zmiany warunków umowy,
- d) rozwiązanie umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu niezależnie od okresu na jaki została zawarta, przez abonenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z ELART w przypadku zmiany dostawcy tej usługi jeżeli jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,
- e) rozwiązanie umowy o świadczenie usługi komunikacji głosowej, w której przydzielany jest Abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych niezależnie od okresu na jaki została zawarta, przez Abonenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z ELART w przypadku zmiany dostawcy tej usługi,
- f) rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, z wyjątkiem umowy o świadczenie usługi dostępu do internetu, przez konsumenta w drodze wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, po uprzednim wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, z powodu występowania znaczących, stałych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie, a zatem z winy ELART,
- g) rozwiązanie przez ELART za wypowiedzeniem z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sytuacji gdy Abonent zalega z zapłatą należności za świadczone usługi i pomimo zawieszenia świadczenia usługi lub usług komunikacji elektronicznej oraz upływu co najmniej 7 dni od dnia doręczenia Abonentowi pisma, w którym ELART pouczył Abonenta o możliwości wypowiedzenia umowy, w razie nieuregulowania zaległości, Abonent zaległości nadal nie uregulował.

G/ Przypadki szczególne uprawnienia Abonenta do jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej bez zachowania okresu wypowiedzenia.

Abonentowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:

- a) rozwiązania umowy obejmującej usługę dostępu do Internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z ELART, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia w przypadku zmiany dostawcy tej usługi, jeżeli Abonent jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,
- b) rozwiązania umowy obejmującej usługę komunikacji głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z ELART ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia numeru.

H/ Prawo przysługujące Abonentowi do wypowiedzenia umowy z winy ELART.

W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, Abonent będący konsumentem po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy ELART. W takim przypadku ELART nie przysługuje odszkodowanie z tytułu wypowiedzenia przez Abonenta umowy przed końcem okresu, na który została zawarta.

I/ Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym.

W przypadku, gdy Abonent będący konsumentem zawarł umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmującą co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, a zarazem Abonentowi będącemu konsumentem w konkretnym przypadku przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy przed upływem okresu jej obowiązywania ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, wówczas uprawnienie do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej obejmuje wszystkie usługi objęte przedmiotową umową.

W przypadku złożenia zamówienia na dodatkowe usługi lub promocyjne urządzenie końcowe termin obowiązywania umowy, o której mowa w zdaniu poprzednim nie ulega przedłużeniu, chyba że Abonent będący konsumentem wyraził na to zgodę.

J/ Zmiana dostawcy usługi zapewnienia dostępu do Internetu.

- 1) Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- 2) Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
- 3) Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usług:
 - a) opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy,
 - b) odszkodowania stanowiącego sumę części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty za usługę dostępu do Internetu, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu,
 - c) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.
- 4) W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.
- 5) Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
- 6) Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
- 7) Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
- 8) Za czynności związane z realizacją uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od abonenta.
- 9) W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od tego dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
- 10) W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w pkt. 2, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
- 11) Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w pkt.2:
 - a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,
 - b) umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta.
- 12) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w pkt. 2, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu Prezesa UKE.
- 13) W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w pkt.12 nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.
- 14) W przypadku, o którym mowa w pkt.13, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w pkt. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu lub upływu terminu, o którym mowa w pkt. 12.
- 15) Prezes UKE może w drodze decyzji, zawiesić na czas określony realizację lub ograniczyć zakres realizacji uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu.

K/ Zmiana dostawcy usługi głosowej, w której przydzielany jest abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych w wyniku przeniesienia numeru.

- 1) Abonent ma prawo do przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie dostawcy usług głosowych na zasadach dotychczasowych z uwzględnieniem poniższych zmian.
- 2) Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia:
 - a) zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej - chyba że abonent zrzekł się tego prawa;
 - b) doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji.
- 3) Nie stosuje się przenoszenia numerów między stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.
- 4) Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usługi:
 - a) opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy,
 - b) odszkodowania stanowiącego sumę części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty za usługę komunikacji głosowej, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji głosowej,
 - c) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.
- 5) Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:
 - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej;
 - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
 - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
- 6) Termin rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi komunikacji głosowej powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usługi komunikacji głosowej.
- 7) W przypadku gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie, o którym mowa w pkt.6, dotychczasowy dostawca usługi komunikacji głosowej wznowia lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
- 8) Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w pkt. 6:
 - a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usług komunikacji głosowej staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia abonenta, o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta;
 - b) z innych powodów niż rezygnacja abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej - umowę z nowym dostawcą usługi komunikacji głosowej uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca usługi informuje abonenta.
- 9) W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w pkt. 6, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, a w przypadku abonentów usługi przedpłaconej - w wysokości 1/4 sumy wartości doładowań konta z ostatnich 3 miesięcy, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu Prezesa UKE.

L/ Przeniesienie przydzielonego numeru w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności.

W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent będący stroną umowy zawartej w formie pisemnej z ELART, może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci ELART na obszarze:

- a) o tym samym wskaźniku obszaru geograficznego - w przypadku numerów geograficznych;
- b) całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

I/ Wniosek o zmianę dostawcy usługi dostępu do Internetu, wniosek o zmianę dostawcy usługi komunikacji głosowej, wniosek o przeniesienie numeru w ramach właściwości tego samego dostawcy usługi komunikacji głosowej.

- 1) W celu realizacji uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1, w lit. K pkt. 1 oraz w lit. L Abonent składa wniosek wyłącznie w formie pisemnej, który w zależności od danego uprawnienia zawiera informacje niezbędne dla jego realizacji, w szczególności:
 - A) dane abonenta obejmujące:
 - 1) w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:
 - a) imię (imiona) i nazwisko,
 - b) numer 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;
 - 2) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:
 - a) nazwę,
 - b) numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,
 - c) na żądanie dostawcy usług - dane osób reprezentujących abonenta, umożliwiające dostawcy usług ich weryfikację, w szczególności dane określone w lit. A pkt 1.

- B) wskazanie żądania abonenta;
 - C) informacje o wybranym przez abonenta sposobie przekazywania przez dostawcę usług informacji w zakresie obsługi wniosku;
 - D) informacje służące realizacji żądania abonenta.
- 2) W przypadku gdy wniosek o realizację uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1 i w lit. K pkt. 1 nie zawiera informacji niezbędnych dla jego realizacji, ELART zawiadamia Abonenta o konieczności jego niezwłocznego uzupełnienia wraz z pouczeniem, że nieuzupełnienie wniosku spowoduje pozostawienie wniosku bez rozpatrzenia.
 - 3) W przypadku odmowy realizacji uprawnień, o których mowa w lit. J pkt. 1 i w lit. K pkt. 1, ELART zawiadamia Abonenta o odmowie wraz z podaniem przyczyny odmowy.

M/ Dostęp do udogodnień i usług zapewniany użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami.

- 1) ELART zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych przez siebie udogodnień i dostęp do świadczonych przez siebie usług równoważny dostępowi do usług komunikacji elektronicznej z jakiego korzysta większość użytkowników końcowych, oraz publikuje informacje o tych udogodnieniach i usługach na swojej stronie internetowej.

N/ Zasady ograniczenia oraz zawieszenia świadczenia usług.

- 1) ELART, w przypadku gdy 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.
- 2) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1, ELART może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.
- 3) Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w pkt. 2, Abonent nie zapłacił zaległych należności, ELART niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.
- 4) Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt. 3, Abonent nie zapłaci zaległych należności, ELART może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
- 5) W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w lit. O, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
- 6) ELART niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia jej świadczenie.
- 7) Za wznowienie świadczenia zawieszonej usługi, ELART może wprowadzić opłatę odpowiadającą ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi wskazaną w cenniku usług komunikacji elektronicznej.
- 8) Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, ELART powiadomi Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności.
- 9) Powiadomienie, o którym mowa w pkt. 1, pkt. 3 i pkt. 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.
- 10) Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, ELART powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, ELART może zawiesić świadczenie tej usługi.

O/ Postępowanie reklamacyjne

- 1) ELART jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej z tytułu:
 - a) niedotrzymania z winy ELART określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej;
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.
- 2) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym ELART niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej "reklamującym".
- 3) Reklamację wnosi się:
 - a) w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w każdej jednostce ELART obsługującej użytkowników albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy Prawo pocztowe;
 - b) osobiście w formie ustnej do protokołu podczas wizyty reklamującego w każdej jednostce ELART obsługującej użytkowników;
 - c) telefonicznie;
 - d) na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
- 4) Reklamacja zawiera w szczególności:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt. 1 lit. a;
 - 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 rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w lit.f;
 - h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 5) Jeżeli ELART nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.
 - 6) W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej ELART zwraca abonentowi opłatę z tytułu przekazanego abonentowi wykazu wykonanych usług.
 - 7) W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce ELART obsługującej użytkowników, nie spełnia warunków określonych w pkt.4, upoważniona osoba reprezentująca ELART, 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.
 - 8) W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w pkt.7 nie spełnia warunków określonych w pkt.4, jednostka ELART 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.
 - 9) Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka ELART rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 - 10) W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce ELART obsługującej użytkowników, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca ELART, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
 - 11) W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, ELART w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
 - 12) Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki ELART rozpatrującej reklamację.
 - 13) Przepisu pkt.11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 - 14) Jednostka ELART rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 - 15) Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - a) nazwę jednostki ELART rozpatrującej reklamację;
 - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w pkt. 4 lit. g;
 - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego ELART, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
 - 16) W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
 - 17) ELART potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 - 18) Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub w odrębnym oświadczeniu, ELART potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.
 - 19) Zapisu pkt. 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku ELART potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, ELART potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.
 - 20) Jeżeli wysłana przez ELART odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, ELART, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w pkt.3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

- 21) Reklamujący, w porozumieniu z ELART, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w pkt.17, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, ELART ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
- 22) ELART 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.
- 23) Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, roszczeń określonych w Pke przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.
- 24) Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w pkt.23, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub ELART nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.

R/ Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

- 1) Spór cywilnoprawny między konsumentem, a ELART może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 2) Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE na podstawie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.
- 3) Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się:
 - a) na wniosek Abonenta będącego konsumentem złożony w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki Urzędu Komunikacji Elektronicznej właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy
 - lub
 - b) na wniosek złożony w postaci elektronicznej:
 - za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo
 - za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego albo
 - na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt. 1 ustawy o doręczeniach elektronicznych,
 - albo
 - c) z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

Q/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej niezależnie od czasokresu jej obowiązywania.

- 1) ELART jest uprawniony do jednostronnego wprowadzenia zmian do umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas oznaczony, jak i nieoznaczony pod warunkiem wystąpienia następujących uwarunkowań:
 - 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika:
 - a) bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,
 - b) z decyzji Prezesa UKE;
 - 2) proponowane zmiany:
 - a) są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
 - b) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.
- 2) Powyższe zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których mowa w lit. Q ust. 1 wchodzi w życie po upływie miesiąca od dnia doręczenia Abonentowi przez ELART w formie pisemnej oświadczenia o zmianie umowy wraz z pouczeniem o prawie jej wypowiedzenia.
- 3) Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w razie braku akceptacji zmian do umowy określonych w lit. Q ust. 1 w drodze miesięcznego wypowiedzenia złożonego ELART w formie pisemnej w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie przedmiotowych zmian umowy.
- 4) W przypadku jednakże wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z powodu braku akceptacji zmian tej umowy opisanych w lit. Q ust. 1 Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz ELART odszkodowania w wysokości nie wyższej niż:
 - 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;
 - 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.

R/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez ELART zawartej na czas oznaczony.

- 1) ELART może także wprowadzić jednostronnie zmianę umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż określone w lit. Q ust. 1, na które ELART nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.
- 2) Zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których mowa w pkt. 1 wchodzi w życie po upływie miesiąca od dnia doręczenia Abonentowi przez ELART w formie pisemnej oświadczenia o zmianie umowy wraz z pouczeniem o prawie jej wypowiedzenia.
- 3) Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w razie braku akceptacji zmian do tej umowy określonych w pkt. 1 w drodze miesięcznego wypowiedzenia złożonego ELART w formie pisemnej w terminie nie krótszym niż do dnia wejścia w życie przedmiotowych zmian umowy.
- 4) W razie wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony z powodu wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt. 1 Abonent nie będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania, o którym mowa w lit. Q ust. 4.

R/ Dopuszczalność jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez ELART zawartej na czas nieoznaczony lub umowy zawartej na czas określony, która automatycznie po okresie jej obowiązywania przekształca się w umowę zawartą na czas nieoznaczony.

ELART jest uprawniony do jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieoznaczony oraz umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony, która po okresie jej obowiązywania przekształca się automatycznie w umowę zawartą na czas nieoznaczony w przypadku zaistnienia jednej ze wskazanych poniżej okoliczności:

- uprawnienie lub zobowiązanie dla ELART do wprowadzenia zmiany umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego,
- utrata prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości,
- utrata w całości lub części infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi komunikacji elektronicznej,
- zakończenia świadczenia danej usługi, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią, istotna zmiana przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi przez nią dostarczanej, zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej ELART z osobami trzecimi, w tym, umów z osobami, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne,
- rezygnacji przez ELART ze stosowania określonej technologii,
- rezygnacji przez ELART ze świadczenia konkretnej usługi komunikacji elektronicznej na rzecz Abonentów lub też zmiana parametrów jej świadczenia w wyniku wprowadzania zmian organizacyjnych lub technologicznych,
- wzrost kosztów ogólnych prowadzenia działalności gospodarczej oraz obsługi klienta,
- wzrost obciążeń publicznoprawnych,
- poniesienie istotnych nakładów inwestycyjnych na rozwój sieci lub podniesienie jakości świadczonych usług komunikacji elektronicznej,
- wzrost cen towarów i usług niezbędnych do realizacji konkretnej usługi komunikacji elektronicznej,
- zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych.

S/ Gwarantowane parametry jakości usługi stacjonarnego dostępu do internetu.

Gwarantowane parametry jakości usługi stacjonarnego dostępu do internetu obejmują:

	deklarowana prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach sieci Elartnet	minimalna prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach sieci Elartnet	zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach sieci Elartnet	maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach sieci Elartnet
e-dom L				
L2	100 Mb/s	75 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s
L3	94 Mb/s	72 Mb/s	9.4 Mb/s	9.4 Mb/s
e-dom M				
L2	80 Mb/s	40 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s
L3	77 Mb/s	38 Mb/s	9.4 Mb/s	9.4 Mb/s
e-dom S				
L2	60 Mb/s	20 Mb/s	10 Mb/s	8 Mb/s
L3	57 Mb/s	19 Mb/s	9.4 Mb/s	7 Mb/s
e-dom XS				
L2	40 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s	5 Mb/s
L3	38 Mb/s	9.4 Mb/s	9.4 Mb/s	4.5 Mb/s
e-firma				
L2	100 Mb/s	75 Mb/s	10 Mb/s	10 Mb/s
L3	94 Mb/s	72 Mb/s	9.4 Mb/s	9.4 Mb/s
L2	prędkości pobierania i wysyłania poza siecią Elartnet wyrażone w % przepustowości maksymalnej od 1% do 100%			
L3				

L2 - prędkość na warstwie łącza danych

L3 - prędkość na warstwie pomiarowej IP

Aby prawidłowo wykonać pomiar prędkości – Internet stacjonarny - należy skorzystać z certyfikowanego przez Prezesa UKE narzędzia do pomiaru prędkości.

Z poważaniem

Zespół ELART Sp. z o.o.