

„Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych”

stosowany do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych począwszy od dnia 25 grudnia 2014 r. Operatora ELART - Stanisław Zakrzewski z adresem: 00-710 Warszawa ul. Idzikowskiego 4

§1 Regulamin

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, zwany dalej Regulaminem, określa szczegółowe zasady świadczenia Usług, uzupełnia warunki Umowy, oraz informacje porządkowe.

§2 Definicje

Nazwy użyte w Zamówieniu, Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminach promocji oznaczają:

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, albo jednostka niebędąca osobą prawną, z którą Operator zawarł Umowę;
2. **Awaria** – nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Urządzeń, skutkująca zaprzestaniem lub istotnym pogorszeniem, jakości Usług;
3. **Biuro Obsługi** – lokal Operatora przeznaczony do obsługi Abonentów i osób ubiegających się o zawarcie Umowy, znajdujący się pod adresem: 00-710 Warszawa ul. Idzikowskiego 4
4. **Dokument księgowy** – faktura - dokument księgowy wystawiany na pisemne żądanie Abonenta będącego osobą fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej dla udokumentowania dokonanych przez Abonenta płatności za usługi świadczone przez Operatora;
5. **Gniazdo abonenckie** – fizyczny punkt, w którym Abonent uzyskuje dostęp do Sieci, stanowiący jej element, umożliwiający podłączenie Odbiornika lub Urządzeń;
6. **Lokal** – wydzielona trwałymi ścianami w obrębie budynku izba lub zespół izb, stanowiących pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym świadczone są lub mają być świadczone Usługi, będące w dyspozycji Abonenta na podstawie przysługującego mu tytułu prawnego;
7. **Odbiornik** – urządzenie Abonenta bezpośrednio umożliwiające korzystanie z Usług, w szczególności telewizor spełniający wymagania opisane w §28 pkt.5 lit.b, komputer spełniający wymagania opisane w §28 pkt.5 lit.a oraz telefon spełniający wymagania opisane w §28 pkt.5 lit.c;
8. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług; okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy;
9. **Oплата abonamentowa** – stała opłata miesięczna wnoszona do 10 dnia miesiąca za dany miesiąc, należna Operatorowi od Abonenta za korzystanie z Usług. Opłata abonamentowa obejmuje opłatę z tytułu rozprowadzania programów telewizyjnej, dostępu do Internetu lub dostępu do usługi telefonii stacjonarnej wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), koszty oddania do użytkowania Urządzeń, jak również opłatę za podstawową obsługę serwisową. Opłata abonamentowa w szczególności nie obejmuje opłaty przyłączeniowej, opłaty aktywacyjnej, opłat za obsługę serwisową inną niż podstawowa, abonamentu za używanie odbiornika RTV zgodnie z rozporządzeniem KRRiT oraz innych opłat wskazanych w Cenniku, w szczególności za wykonane połączenia telefonii stacjonarnej, o ile odmiennie nie wynika jednoznacznie z Umowy;
10. **Podstawowa obsługa serwisowa** – obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, zarówno w odniesieniu do Sieci, jak i Urządzeń oraz dostęp do Biura Obsługi, w tym drogą elektroniczną, określony na Stronie internetowej;

11. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Operatora do świadczenia Usług;
12. **Strona internetowa** – serwis Operatora, dostępny w Internecie pod adresem www.elartnet.pl;
13. **Umowa** – umowa abonencka, której przedmiotem jest świadczenie usług przez Operatora na rzecz Abonenta;
14. **Urządzenia** – wszelkie urządzenia przeznaczone do świadczenia Usług (w szczególności karta, moduł, dekoder STB oraz bramka telefoniczna wraz z osprzętem, instrukcją obsługi oraz opakowaniem), stanowiące własność Operatora oraz oddane do użytkowania Abonentowi. Postanowienia Regulaminu stosuje się odpowiednio, w przypadku Abonenta dysponującego własnymi Urządzeniami;
15. **Usługa** – usługi świadczone przez Operatora, w tym usługa dostarczania programów metodą transmisji sygnału telewizyjnego, usługa dostępu do Internetu lub usługa dostępu do stacjonarnej sieci telefonicznej wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe, świadczone na rzecz Abonenta przez Operatora. Zakres Usług świadczonych na rzecz poszczególnych Abonentów określa Umowa;
16. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Operatora, powiązane z Usługami, wskazane w Cenniku, jako usługi dodatkowe;
17. **Zamówienie** – porozumienie, na podstawie, którego Strony wskazują zakres Usług, które mają być przedmiotem Umowy abonenckiej, pozwalające na ustalenie faktu istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia;
18. **Operator** – ELART - Stanisław Zakrzewski z siedzibą pod adresem: 00-710 Warszawa ul. Idzikowskiego 4;
19. **Cennik** - jest to zbiorcze określenie obejmujące swoim zakresem: Cennik Usług telewizyjnej, Cennik świadczenia usług dostępu do Internetu poprzez sieć Elartnet, Cennik świadczenia usług telefonicznych nieobjętych połączeń międzynarodowych, Cennik świadczenia usług telefonicznych obejmujących połączenia międzynarodowe;
20. **Forma pisemna**- oświadczenie woli lub oświadczenie wiedzy sporządzone i złożone na papierze oraz opatrzone podpisem Abonenta, pełnomocnika lub przedstawiciela Abonenta, Operatora lub uprawnionego przedstawiciela Operatora
21. **Pisemnie sporządzone lub złożone oświadczenie**- oświadczenie sporządzone i złożone w sposób określony w ust. 20

§3 Abonent

1. Umowa jest zawierana:
 - 1.1 w imieniu Operatora przez osobę przez niego umocowaną,
 - 1.2 przez Abonenta – osobiście lub przez działającego w jego imieniu i na jego rzecz przedstawiciela ustawowego lub pełnomocnika. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić dokument potwierdzający umocowanie. Pełnomocnictwo powinno być udzielone w formie pisemnej.
2. Zawarcie Umowy może zostać uzależnione od podania przez Abonenta pełnych danych:
 - 2.1 w przypadku osoby fizycznej: nazwiska i imion, imion rodziców, miejsca i daty urodzenia, adresu zameldowania na pobyt stały, numeru ewidencyjnego PESEL, nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu oraz danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych a dodatkowo za zgodą Abonenta innych danych np. numeru rachunku bankowego, adresu

- korespondencyjnego, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów;
- 2.2 w przypadku umów zawieranych w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, osób prawnych i jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną: nazwy firmy, aktualnego adresu siedziby firmy oraz przedstawienia podstawowych dokumentów identyfikujących status prawny Abonenta, w szczególności: odpisu z rejestru lub ewidencji oraz kopii zaświadczenia NIP i dokumentu potwierdzającego nadanie numeru Regon.
 3. Operator, w przypadku powzięcia wątpliwości odnośnie możliwości wykonania przez Abonenta zobowiązań, może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 3.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora;
 - 3.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 roku o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z ew. późn zm.); Operator powiadamia Abonenta o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
 4. Operator może odmówić zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta, w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, dokonanej na podstawie opisanej w ust. 3. W szczególności Operator może odmówić zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub żądać zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy poprzez dokonanie przedpłaty w wysokości sumy opłaty przyłączeniowej oraz aktywacyjnej, jak również sześciokrotności należnej Opłaty abonamentowej. Operator może również żądać złożenia kaucji za Urządzenia oddane do użytkowania.

§4 Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej zastrzeżonej pod rygorem nieważności, po spełnieniu określonych w Regulaminie warunków oraz stwierdzeniu przez Operatora istnienia możliwości technicznych świadczenia Usług. Ustalenie istnienia możliwości technicznych przyłączenia Lokalu do Sieci, stworzenie takich możliwości lub określenie kosztów ich stworzenia następuje na podstawie Zamówienia. Postanowienia Regulaminu, dotyczące zawierania Umów stosuje się odpowiednio w przypadku rozszerzania zakresu Umowy o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. usługę rozprowadzania programów telewizyjnej, dostępu do Internetu albo telefonii stacjonarnej.
2. Operator zawiera Umowę z osobą, której przysługuje tytuł prawny do Lokalu. Operator może żądać przedstawienia informacji lub dokumentów, potwierdzających przysługiwanie tytułu prawnego do Lokalu.
3. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile jej postanowienia nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, jeżeli do ostatniego dnia, w którym upływa okres, na który zawarto umowę na czas oznaczony, żadna ze stron nie złoży drugiej stronie, oświadczenia na piśmie, że nie wyraża zgody na przedłużenie umowy na czas nieoznaczony albo strony przedłużą aneksem umowę na dalszy czas określony. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio w przypadku kolejnych Umów zawieranych na czas oznaczony.

4. 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.
5. Umowa zawarta na czas oznaczony nie może być zawarta na okres czasu dłuższy niż 12 miesięcy, a gdy Abonentem jest konsument początkowy okres obowiązywania umowy zawartej na czas oznaczony nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
6. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, postanowienia Regulaminów promocji traktować należy, jako uregulowania szczególne wobec Cennika oraz Regulaminu.
7. Zamówienia na dodatkowe pakiety, jak również inne dodatkowe usługi należy w formie pisemnej składać w Biurze Obsługi Abonenta do rąk uprawnionego przedstawiciela Operatora. Zapis zdania pierwszego stosuje się również do zmiany postanowień Umowy. Uprawnienie opisane w zdaniu pierwszym wygasa z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usług przez Operatora, za zgodą Abonenta.
8. Umowa zostaje zawarta w Biurze Obsługi Abonenta prowadzonym przez Operatora pod adresem: 00-710 Warszawa ul. Idzikowskiego 4
9. Ponadto dopuszczalne jest zawarcie umowy poza Biurem Obsługi Abonenta wskazanym w ust. 8 i wówczas dojdzie do zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorcy, jak i dopuszczalne jest zawarcie umowy na odległość przy pomocy środka porozumiewania się na odległość wyłącznie pod postacią telefonu.
10. Jeżeli Operator kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu, której telefonuje.
11. Jeżeli Operator proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od Operatora.
12. Pełnomocnik Abonenta, w razie jego ustanowienia, uprawniony jest do dokonywania w imieniu i na rzecz Abonenta wszelkich czynności związanych z Umową, w tym w szczególności zmiany jej postanowień, przeniesienia wynikających z niej uprawnień i zobowiązań Abonenta (cesji), jak również jej rozwiązania.

§5 Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Operator będzie świadczyć Usługi na rzecz Abonenta na podstawie Umowy.
2. Operator zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie.
3. Podłączenie urządzenia końcowego Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora umożliwiające rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora na rzecz Abonenta nastąpi w terminie nie krótszym niż piętnaście dni i nie dłuższym niż trzydzieści dni następujących po dniu zawarcia umowy. Operator czynności podłączenia urządzeń końcowych Abonentów do sieci telekomunikacyjnej dokonuje w dni pracy przypadające w każdym tygodniu kalendarzowym od poniedziałku do piątku w godzinach od 10. 00 do 16.00. Abonent jest zobowiązany do udostępnienia lokalu uprawnionym przedstawicielom Operatora celem dokonania podłączenia urządzenia końcowego Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora. W przypadku, gdy w terminie oraz w godzinach określonych w zd. 1 i zd. 2 nie dojdzie do podłączenia urządzenia końcowego Abonenta do sieci

- telekomunikacyjnej Operatora ze względu na nieudostępnienie lokalu wskazanego w ust. 1 przez Abonenta przedstawicielom Operatora Operator nie będzie świadczył na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych stanowiących przedmiot niniejszej umowy aż do czasu podłączenia Abonenta do przedmiotowej sieci. W tym ostatnim przypadku podłączenie urządzenia końcowego Abonenta do sieci telekomunikacyjnej nastąpi w terminie uzgodnionym przez obie strony umowy w terminach wskazanych w zd. 1 i zd. 2. Jednocześnie w takim przypadku Operator zobowiązany jest do aktywacji Usług Abonentowi w terminie 2 dni pracy od dnia podłączenia Abonenta do sieci telekomunikacyjnej.
4. Wcześniejsze podłączenie Abonenta do sieci telekomunikacyjnej Operatora niż wskazano w ust. 3 zd. 1 może nastąpić wyłącznie na pisemny wniosek Abonenta.
 5. W przypadku zawarcia umowy w jeden ze sposobów wskazanych w § 4 ust. 9 w pisemnym wniosku, o którym mowa w ust. 4 Abonent zobowiąże się także do pokrycia, poza proporcjonalnie określoną wartością świadczeń objętych niniejszą umową spełnionych do chwili skorzystania przez Abonenta z prawa odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 27 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), zwanej dalej ustawą o prawach konsumenta, wartości rzeczywistych kosztów jego podłączenia do sieci telekomunikacyjnej Operatora określonych w umowie.
 6. Zawierając Umowę Abonent wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Operatora prac w Lokalu, niezbędnych dla przyłączenia Lokalu do Sieci, w szczególności poprowadzenie kabli, w tym przez nieruchomości, na której położony jest Lokal, wykonanie niezbędnych otworów oraz zainstalowanie Gniazda abonenckiego.
 7. Abonent jest zobowiązany współpracować z Operatorem, w sposób gwarantujący dokonanie przyłączenia do Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
 8. Operator nie jest zobowiązany do obsługi bądź naprawy Odbiornika, w szczególności do jego konfiguracji. Operator nie jest odpowiedzialny za zły stan techniczny Odbiornika, ani za zakłócenia techniczne spowodowane tym stanem.
 9. W Lokalu Abonenta zostaje zainstalowane jedno Gniazdo abonenckie. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Urządzenia albo Odbiornik.

§6 Urządzenia

1. Wszelkie Urządzenia udostępnione w Lokalu pozostają własnością Operatora.
2. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Urządzeniami, a w szczególności do ich udostępniania osobom trzecim (zarówno bezpłatnie, jak i odpłatnie).
3. Z chwilą wydania Urządzeń, ryzyko ich utraty (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczenia lub uszkodzenia przechodzi na Abonenta.
4. Abonent zobowiązuje się używać Urządzeń zgodnie z instrukcją obsługi, ich przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nich żadnych zmian. Podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia i Odbiornik powinny zostać odłączone od zasilania energetycznego oraz Gniazda abonenckiego.
5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Urządzeń oraz Sieci, znajdujących się na terenie Lokalu, w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia ich prawidłowego funkcjonowania, w tym w szczególności celem ich konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Operatora – w terminie 48 godzin – o stwierdzeniu utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sieci lub Urządzeń.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Urządzeń po ich wydaniu Abonentowi – koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba, że zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Urządzeń lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Operator, producent Urządzeń lub producent elementów Sieci.
8. Wymiana lub naprawa elementów Sieci lub Urządzeń może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Cennikiem, w braku przesłanek odpowiedzialności Operatora albo producenta Urządzeń lub elementów Sieci, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień ust. 2, 3 lub ust. 5.
9. Abonent jest zobowiązany do zapewnienia na własny koszt zasilania Odbiornika i/lub Urządzeń zainstalowanych w Lokalu, jak również do samodzielnej ich obsługi zgodnie z instrukcją obsługi

§7 Usługi

1. Za przyłączenie Lokalu do Sieci oraz aktywację Usług poszczególnego rodzaju (Usługi rozprowadzania programów telewizyjnych, Usługi dostępu do Internetu oraz Usługi telefonii stacjonarnej) Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wskazanych w Cenniku. Opłaty nie podlegają zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, w tym za wypowiedzeniem.
2. Operator, w ramach Opłaty abonamentowej, świadczy wyłącznie Podstawowe usługi serwisowe. Podstawowa obsługa serwisowa obejmuje usługi w zakresie usuwania Awarii, zarówno w odniesieniu do Sieci, jak i Urządzeń, jak również możliwość konsultacji z Biurem Obsługi w sprawach korzystania z Usług. Pozostałe usługi z zakresu obsługi serwisowej wskazane w Regulaminie lub Cenniku, w tym w szczególności interwencja serwisu technicznego z winy Abonenta oraz zmiana lokalizacji Gniazda abonenckiego, podlegają opłacie zgodnie z obowiązującym Cennikiem. Zgłoszenia uzasadniające skorzystanie z obsługi serwisowej Abonent dokonuje osobiście, listownie lub telefonicznie pod numerem telefonu 22 349-30-55 w Biurze Obsługi Abonenta prowadzonym przez Operatora.
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości wskazanej w Cenniku, w przypadku zmiany Lokalu, w którym mają być świadczone Usługi. Zmiana miejsca świadczenia usługi będzie możliwa, jeżeli nowy Lokal, w którym mają być świadczone Usługi znajduje się w obrębie Sieci i istnieją warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, w tym w szczególności Lokal wyposażony jest w Gniazdo abonenckie. W przypadku, gdy nowy Lokal nie znajduje się w obrębie Sieci lub nie występują w nim warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usługi, Operator może odmówić zmiany Lokalu lub uzależnić jej dokonanie od zapłaty opłat za przyłączenie Lokalu do Sieci lub opłat aktywacyjnych, jak przy zawarciu Umowy.
4. Operator jednostronnie bez odrębnego wniosku Abonenta może zapewnić Abonentowi bez zmiany opłaty abonamentowej lepsze parametry świadczonych Usług, w szczególności dodatkowe programy lub wyższą przepustowość usługi dostępu do Internetu. Zapewnienie jak i wycofanie takich lepszych parametrów świadczonych Usług nie wymaga zmiany Umowy, zgody Abonenta, jak również jego wcześniejszego powiadomienia i nie uprawnia Abonenta do rozwiązania Umowy.
5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również obowiązujących norm technicznych.
6. Operator zapewnia osiągnięcie parametrów świadczonych Usług, wynikających z odpowiednich postanowień Umowy, Regulaminów oraz Cennika, w tym w szczególności

przepustowości świadczonej usługi dostępu do Internetu. Operator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli nieosiągnięcie umówionych parametrów świadczonych Usług wynika z ograniczeń Odbiornika, w tym w szczególności, jeżeli nie spełnia ono wymagań wskazanych w ust. 7, §8 ust. 3 lub §9 ust. 2.

7. W przypadku usługi rozprowadzania programów telewizyjnych Odbiornik (Telewizor) dla prawidłowego korzystania z Usług powinien być zgodny z wymaganiami z §28 pkt.5 lit.b
8. W ramach Usług Operator nie dostarcza Abonentowi żadnego systemu zabezpieczającego i w związku z tym nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie informacji w zasobach Abonenta przez osoby trzecie.
9. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do prawidłowego działania Sieci.
10. Przerwy techniczne są to okresy związane z pracami technicznymi tzn. konserwacją, naprawami jak również testowaniem sprzętu teleinformatycznego.
11. Przerwy techniczne mogą występować nie częściej niż 3 dni w kwartale i nie dłużej niż 12 godzin jednorazowo.
12. W trakcie przeprowadzanych prac technicznych może ulec pogorszeniu, jakość świadczonych Usług, za powstałe utrudnienia Operator nie ponosi odpowiedzialności.
13. Abonent wyraża zgodę na wykonanie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
14. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
15. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
16. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.

§8 Dostęp do Internetu

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść danych wysyłanych lub pobieranych przez Abonenta. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę danych przesyłanych przez Sieć jak również za straty i/lub szkody wynikłe z zastosowania i/lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanych przez Abonenta z sieci Internet i Elartnet
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie Odbiornika oraz zawartych w nim danych przed dostępem osób trzecich. Operator nie ponosi odpowiedzialności za uzyskanie dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego Abonenta przez osoby trzecie, z przyczyn niezawinionych przez Operatora. Operator w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z utratą lub ujawnieniem przez Abonenta hasła dostępu do poczty elektronicznej lub serwisu internetowego.
3. Urządzenie Abonenta dla prawidłowego korzystania z Usługi dostępu do Internetu, powinno być zgodne z wymaganiami z §28 pkt.5 lit.a.

4. Usługi dodatkowe poczty elektronicznej oraz utrzymania serwisu internetowego dostępne są na zasadach opisanych w Regulaminie oraz na Stronie internetowej. Regulamin stanowi jednocześnie regulamin w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Korzystanie z tych Usług dodatkowych następuje przy użyciu komputera o parametrach nie gorszych niż opisane w ust. 3. Operator 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. Operator uprawniony jest do usunięcia plików oraz wiadomości poczty elektronicznej, umieszczonych na serwerze Operatora w związku ze świadczeniem Usług poczty elektronicznej oraz hostingu serwisu internetowego, w dniu zaprzestania świadczenia Usług dodatkowych. Niedopuszczalne jest dostarczanie przez Abonenta przy wykorzystaniu Usług, w tym i Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym, jak i korzystanie przez Abonenta ze świadczonej jego osobie przez Operatora usługi drogą elektroniczną niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami.
5. Przydzielony Abonentowi przez Operatora nr IP jest numerem identyfikującym Urządzenie Aktywne Abonenta w sieci Elartnet.
6. Operator dokłada wszelkich starań, aby zabezpieczyć dane Abonenta na Urządzeniach Aktywnych Operatora, ale nie ponosi odpowiedzialności za negatywne skutki ingerencji osób trzecich.
7. Zgłoszenie Operatorowi zmiany karty sieciowej dokonuje się od poniedziałku do piątku w godzinach od 11:00 do 18:00, w przypadku zgłoszenia po godzinie 18:00 zmiana zostanie dokonana w następnym dniu roboczym.

§9 Telefonia stacjonarna

1. Usługa telefoniczna polega na inicjowaniu i odbieraniu połączeń telefonicznych określonych w Cenniku, przy pomocy Urządzenia lub Gniazda abonenckiego.
2. Terminal Abonenta (Telefon) dla prawidłowego korzystania z Usługi telefonii stacjonarnej powinien być zgodny z wymaganiami z §28 pkt.5 lit.c
3. Operator przydziela Abonentowi w Umowie abonenckiej numer telefoniczny, identyfikujący telefon Abonenta w sieci telefonii stacjonarnej. W ramach jednego abonamentu możliwe jest korzystanie wyłącznie z jednego numeru telefonicznego, umożliwiającego zestawienie jednego połączenia telefonicznego jednocześnie o ile nie wynika odmiennie z Umowy.
4. Możliwość wykonywania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie jest domyślnie zablokowana. Odblokowanie możliwości wykonywania tych połączeń wymaga złożenia odpowiedniego wniosku.
5. Sieć telefoniczna Operatora zapewnia prezentację identyfikacji linii wywołującej, przed wykonaniem połączenia.
6. Operator zapewnia bezpłatnie możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
7. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. W przypadku, w którym uciążliwość wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator uprawniony będzie do pobrania opłaty za zmianę przydzielonego numeru, wskazanej w Cenniku.
8. Zawierając Umowę abonencką z przeniesieniem do Operatora numeru telefonicznego, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Operator zachowuje tryb wskazany w rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 roku w sprawie warunków korzystania z

uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych lub innego aktu, który rozporządzenie to może zastąpić.

9. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru przy zmianie operatora, może rozwiązać Umowę abonencką bez zachowania określonych terminów wypowiedzenia. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty w wysokości opłaty abonamentowej za jeden okres rozliczeniowy, a w przypadku korzystania z promocji cenowej - powiększonej o wartość ulgi przyznanej Abonentowi w związku z promocją, obliczonej proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy abonenckiej

§10 Przeniesienie numeru w związku ze zmianą Lokalu

1. Abonent Usługi telefonii stacjonarnej w przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, zwanych dalej "lokalizacją", może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o przeniesienie przydzielonego numeru do nowej lokalizacji w ramach istniejącej sieci publicznej telefonii stacjonarnej Operatora.
2. Wniosek Abonenta podlega rozpatrzeniu i zrealizowaniu (tzn. przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i jego uruchomieniu) w terminie do 30 dni od dnia jego złożenia.
3. Przed uruchomieniem przydzielonego numeru w nowej lokalizacji Operator zawiadamia w formie pisemnej Abonenta o przeniesieniu przydzielonego numeru do nowej lokalizacji i o terminie jego uruchomienia. Zawiadomienie powinno być doręczone Abonentowi w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku.
4. W przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku, Operator zawiadamia Abonenta w formie pisemnej, w terminie 21 dni od dnia złożenia wniosku, o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru do nowej lokalizacji wraz z podaniem uzasadnienia.
5. Odmowa przeniesienia przydzielonego numeru może być udzielona abonentowi stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej wyłącznie w przypadku:
 - 5.1. braku możliwości technicznych, stwierdzonego właściwą decyzją Prezesa UKE,
 - 5.2. gdy nowa lokalizacja Abonenta znajduje się poza obszarem sieci telekomunikacyjnej Operatora lub w strefie numeracyjnej innej niż Lokal.

§11 Usługa telewizyjna, zmiana oferty programowej

1. Abonent jest uprawniony do korzystania z usługi wyłącznie do własnego użytku, bez prawa dalszego rozpowszechniania i udostępniania.
2. Operator uprawniony jest do zmiany oferty programowej. W przypadku dokonywania zmian polegających na zastępowaniu jednego programu innym programem, Operator zobowiązuje się uwzględnić, w miarę możliwości, charakter zastępowanego programu.
3. Zmiana, o której mowa w ust. 2 może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, w tym:
 - 3.1 niezależnych od Operatora, takich jak zaprzestanie nadawania programu, zmiana jego charakteru lub istotne obniżenie jakości, problemy lub zmiany techniczne po stronie nadawcy, nadmierne podwyższenie opłat licencyjnych,
 - 3.2 wystąpienia problemów technicznych lub prawnych uniemożliwiających rozprowadzanie programu,
 - 3.3 niskiej oglądalności programu.
4. O planowanych zmianach oferty programowej Abonenci zostaną poinformowani na piśmie i/lub za pośrednictwem kanału informacyjnego Operatora, nie później niż na jeden miesiąc przed dokonaniem planowanej zmiany. O nieplanowanych zmianach oferty programowej, w tym w szczególności wynikających z niezapowiedzianego

zaprzestania nadawania programu, Abonenci zostaną niezwłocznie poinformowani na piśmie i/lub za pośrednictwem kanału informacyjnego Operatora.

5. Zmiana oferty programowej nie wymaga uzyskania odrębnej zgody Abonenta. W przypadku zmiany oferty programowej planowanej jak i nieplanowanej Abonent uprawniony jest do rozwiązania umowy w trybie określonym w § 25 ust.4.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 5 Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze, a także prawo żądania zwrotu przyznanej ulgi w razie jej przyznania Abonentowi..

§12 Zmiana Umowy na wniosek Abonenta

1. Strony mogą rozszerzyć w formie pisemnej zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zwiększyć przepustowość świadczonej Usługi dostępu do Internetu lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju, tzn. Usługę rozprowadzania programów telewizyjnych, Usługę dostępu do Internetu albo Usługę telefonii stacjonarnej. Zmiana może być dokonana w formie pisemnej zastrzeżonej pod rygorem nieważności, umożliwiającej identyfikację Stron. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się do zmniejszenia zakresu świadczonych Usług,
2. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie.
3. Zmiana zakresu świadczonych usług nastąpi z upływem ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym wniosek ten został złożony. Operator może z ważnych przyczyn określić inny termin składania lub realizacji wniosku.

§13 Warunki płatności

1. Opłaty abonamentowe naliczane będą od dnia aktywacji Usług.
2. Dokument księgowy w razie jego wystawienia winien spełniać wszystkie wymogi prawem określone dla tego rodzaju dokumentu, w tym także winien zawierać informacje o:
 - 2.1 opłatach za Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta,
 - 2.2 Usługach świadczonych na rzecz Abonenta w okresie, którego dotyczy wystawiony Dokument księgowy.
3. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłat za świadczone Usługi, w tym w szczególności Opłaty abonamentowej, z góry, nie później niż do 10 dnia Okresu rozliczeniowego, w którym ma być świadczona dana Usługa. Opłaty, których wysokość zależy od zakresu korzystania przez Abonenta z Usług, w tym w szczególności opłaty za połączenia telefoniczne wykonane przy wykorzystaniu Urządzenia lub Gniazda abonenckiego, uiszczane być winny z dołu w terminie do 15 dnia kalendarzowego przypadającego w następnym miesiącu po miesiącu, w którym przedmiotowa Usługa była świadczona na rzecz Abonenta w wysokości określonej w formie pisemnej przez Operatora przed upływem przedmiotowego terminu płatności. Dniem zapłaty jest data wpływu należności na rachunek bankowy wskazany we właściwym dokumencie lub dzień uiszczenia należności w kasie Operatora lub innego podmiotu wskazanego przez Operatora. Zapłata należności określonych w cennikach stanowiących integralną część umowy abonenckiej następuje

w drodze wpłaty lub przelewu na rachunek bankowy Operatora lub w drodze przekazu pocztowego lub też w drodze wpłaty gotówkowej uiszczanej w kasie Operatora w Warszawie: ul. Idzikowskiego 4 od poniedziałku do piątku w godzinach od 11:00 do 18:00

4. Odstąpienie od Umowy, jej rozwiązanie lub zawieszenie świadczenia Usług przez Operatora, nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za Usługi wykonane na jego rzecz do dnia rozwiązania Umowy lub zawieszenia świadczenia Usług.
5. Operator uprawniony jest do naliczania, stosownie do art. 481 § 1 i 2 kodeksu cywilnego, odsetek za opóźnienie w zapłacie kwot należnych Operatorowi w wysokości odsetek ustawowych. Płatność odsetek nastąpi na podstawie wystawionego przez Operatora dokumentu księgowego.

§14 Awarie

1. Operator zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż dwóch dni roboczych od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta, z zastrzeżeniem regulacji ust. 2 zd. 3. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w tym terminie, Operator określi niezwłocznie zakładany termin jej usunięcia i poinformuje o nim Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Operatora o występujących Awariach. W zgłoszeniu zaistniałej awarii Abonent zobowiązany jest podać co najmniej imię i nazwisko zgłaszającego, osiedle lub ulicę, numer bloku oraz numer lokalu, w którym wystąpiła awaria, numer telefonu kontaktowego do osoby zgłaszającej awarię, numer abonenta lub numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, których dotyczy zgłoszenie awarii, a także krótką charakterystykę awarii. W przypadku, gdy zgłoszenie awarii nie spełnia wszystkich wymogów określonych w zd. 2 Operatora nie obciąża obowiązkiem usunięcia awarii.
3. Za każdy dzień niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usług, o ile nie stanowi ono przejawu działania Siły wyższej lub zawnionego działania lub zaniechania Abonenta, lub podmiotów za które Operator nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z postanowieniami Kodeksu cywilnego, Abonentowi przysługuje:
 - a/ zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej odpłatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin
 - b/ zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usług innych niż wskazane w lit. a trwająca dłużej niż 36 godzin
 - c/ odszkodowanie za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej(telefonicznej) płatnej okresowo w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, pod warunkiem, że łączny okres przerw w okresie rozliczeniowym nie był krótszy niż 36 godzin
 - d/ za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5, płatnej okresowo abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
4. Zwrot części opłaty abonamentowej lub zapłata odszkodowania, o których mowa w ust. 3 może nastąpić w drodze potrącenia, przelewu bankowego, wpłaty na rachunek bankowy Abonenta lub wypłaty gotówkowej dokonanej na rzecz Abonenta w Biurze Obsługi Klienta.

§15 Reklamacja

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a) niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi przyłączenia do sieci w celu zapewnienia korzystania z usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 243 z późn. zm.), zwanej dalej prawem telekomunikacyjnym,
 - b) niedotrzymania z winy Operatora będącego dostawcą usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług,
 - c) niewykonania lub nienależytego wykonanie usługi telekomunikacyjnej,
 - d) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej
2. Reklamację należy składać zgodnie z obowiązującymi przepisami - rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24.02.2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 284), zwanego dalej rozporządzeniem w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej.
 3. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
 4. Reklamację złożoną po upływie tego terminu wskazanego w ust. 3 pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadomi reklamującego.
 5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
 - 5) datę złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej reklamacji z powodu określonego w ust. 1 lit. a, albo datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa- w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
 - 8) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 6. W przypadku gdy złożona reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce Operatora uprawnionej do przyjęcia reklamacji nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Operatora 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 jej pozostawienie bez

rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust.5, jednostka Operatora 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w § 15 ust. 5 pkt 6, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce Operatora obsługującej Abonentów, z tym że Operator wskazuje, iż reklamacje winny być składane w Biurze Obsługi Abonenta pod adresem: 00-710 Warszawa ul. Idzikowskiego 4
10. Reklamacja może być złożona:
 - 1) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 9, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
 - 2) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 9;
11. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 9, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
12. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową lub telefonicznie, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
13. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
14. Przepisu ust. 12 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
15. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji następuje w formie pisemnej na papierze.
16. Złożenie reklamacji nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłaty za korzystanie z Usług.

§16 Odpowiedź na reklamację

1. Jednostka Operatora rozpatrująca reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia udziela w formie pisemnej na papierze odpowiedzi, która winna zawierać:
 - 1) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację
 - 2) informację o dniu złożenia reklamacji
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji
 - 4) 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 § 17 ust. 5 pkt 7;
 - 5) 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 postępowaniach, o których

mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r.- Prawo telekomunikacyjne;

- 6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska oraz jego podpis.
2. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 1) zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 2) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
3. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 15 ust.10, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
4. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 1, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
5. Operator 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.

§17 Zawieszenie świadczenia Usług

1. Operator może zawiesić świadczenie całości lub odpowiedniej części Usług:
 - 1.1 jeżeli Abonent, pomimo wezwania do uiszczenia wymagalnych należności, zalega w zapłacie całości lub części opłat należnych Operatorowi powyżej 7 dni od terminu płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni;
 - 1.2 jeżeli Abonent narusza inne zobowiązania wynikające z postanowień Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności w przypadkach opisanych w §20 ust. 1, i nie zaprzestanie dokonywania tych naruszeń pomimo wezwania przez Operatora. Operator może odstąpić od wezwania, jeżeli niezwłoczne zawieszenie świadczenia Usług będzie stanowiło wyłączną możliwość zapobieżenia powstaniu istotnych szkód;
 - 1.3 na wniosek Abonenta.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usług, Operator zwolniony jest z obowiązku świadczenia Usług, a Abonent z obowiązku uiszczenia opłat. W przypadku zawieszenia na podstawie ust. 1.1 lub 1.2 Operator zobowiązany jest wznowić świadczenie Usług w ciągu 3 dni roboczych od ustania przyczyn zawieszenia, w szczególności dostarczenia dowodu zapłaty przez Abonenta wszystkich zaległości wraz z należnymi odsetkami.

§18 Zawieszenie świadczenia Usług na wniosek Abonenta

1. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadnymi opłatami wobec Operatora w dniu złożenia wniosku, jak również nie będzie z nimi zalegał w dniu planowanego zawieszenia Usług. Wniosek podlega opłacie określonej w Cenniku.
2. Abonent może wnioskować o zawieszenie świadczenia Usług na czas oznaczony, nie dłuższy niż trzy miesiące i nie częściej niż jeden raz do roku lub na czas nieoznaczony nie dłużej jednak niż na dwanaście miesięcy.
3. Operator może uzależnić zawieszenie świadczenia Usług od zwrotu Urządzeń, oddanych Abonentowi do użytkowania. W przypadku zawieszenia Usługi dostępu do Internetu poprzez sieć Elartnet pobierane będą opłaty określone w

Cenniku w związku ciągłym świadczeniem usługi poczty elektronicznej oraz utrzymania łącza w gotowości do świadczenia Usługi

§19 Rozwiązanie Umowy

1. Abonent i Operator są uprawnieni bez podania przyczyny do rozwiązania zawartej na czas nieokreślony Umowy w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług (rozprowadzania programów telewizyjnych, dostępu do Internetu lub telefonii stacjonarnej), z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, które dla swojej skuteczności wymaga zachowania formy pisemnej. Rozwiązanie przez Operatora Umowy z Abonentem, będącym konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, której zawarcie łączyło się z przyznaniem Abonentowi ulg, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Operator obciąży Abonenta opłatą w wysokości stanowiącej równowartość ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość, odpowiadającą stosunkowi okresu, który upłynął od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania, do całego okresu umowy. Zapis zdania pierwszego dotyczy rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta z winy Operatora, a także na podstawie regulacji § 11 ust. 5 lub § 25 ust. 4 Operatorowi nie przysługuje prawo żądania od Abonenta zwrotu przyznanej mu ulgi na zasadach określonych w zd. 1.

§20 Rozwiązanie Umowy za jednostronnym oświadczeniem

1. Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej odpowiednich Usług w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresów wypowiedzenia, gdy:
 - 1.1 Abonent zalega z zapłatą choćby części Opłaty abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Operatorowi przez co najmniej dwa pełne okresy rozliczeniowe i nie uregulował zaległości w dodatkowym terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 7 dni,
 - 1.2 ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenia które generują zakłócenia w Sieci,
 - 1.3 dokonuje nieuprawnionych zmian w Urządzeniach, Sieci lub Gnieździe abonenckim,
 - 1.4 umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Urządzeń, w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
 - 1.5 uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich (tzw. hackerstwo),
 - 1.6 rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe (wirusy itp.) lub niepożądane (tzw. spam),
 - 1.7 korzysta z sieci telefonicznej w sposób sprzeczny z przepisami (tzw. phreakerstwo) oraz generuje sztuczny ruch telekomunikacyjny, którego głównym celem jest osiągnięcie korzyści majątkowej poprzez uzyskanie pewnej puli (liczby lub czasu trwania) połączeń telekomunikacyjnych pomiędzy Siecią ELART i innymi sieciami telekomunikacyjnymi
 - 1.8 wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci, Internetu lub sieci telefonicznej,
 - 1.9 uniemożliwia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci lub Internetu,
 - 1.10 podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - 1.11 nie udziela Operatorowi dostępu do Sieci lub Urządzeń, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

- 1.12 Abonent dostarcza przy wykorzystaniu Usług, w tym i Usług dodatkowych, treści o charakterze bezprawnym,
- 1.13 Abonent korzysta ze świadczonej jego osobie Usługi drogą elektroniczną niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami
- 1.14 Generuje sztuczny ruch telekomunikacyjny, który nie służy nadawaniu, odbiorowi lub transmisji informacji kierowanych od lub do Abonenta
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza istotne warunki Umowy i nie zaprzestanie naruszania w terminie 7 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w §7 ust. 6 lub w przypadku Awarii trwającej dłużej niż 3 dni robocze, które to naruszenia nie zostaną usunięte w terminie 5 dni roboczych od uzyskania o nich informacji przez Operatora.

§21 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1.1 upływu terminu, na który została zawarta, o ile Strony zapobiegną jej przesłuzeniu na czas nieoznaczony, rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym;
 - 1.2 śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną;
 - 1.3 utraty zdolności prawnej przez Operatora lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną, w tym jego likwidacji;
2. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, w tym rodzi obowiązek niezwłocznego zwrotu Urządzeń stanowiących własność Operatora.

§22 Odstąpienie od Umowy

1. Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, zawartej poza Biurem Obsługi Abonenta prowadzonym przez Operatora lub też zawartej przy wykorzystaniu środka porozumiewania się na odległość stanowiącego telefon, bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej na papierze. Dla zachowania terminu wystarcza nadanie oświadczenia w polskiej placówce pocztowej operatora publicznego, przed upływem tego terminu.
2. Uprawnienie do odstąpienia od umowy, określone w ust. 1, nie przysługuje w przypadku:
 - a/ rozpoczęcia za zgodą Abonenta spełnienia świadczenia Usług przez Operatora przed upływem terminu określonego w ust 1
 - b/ gdy przedmiotem umowy jest dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Abonenta będącego konsumentem przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa do odstąpienia od umowy przewidzianego w art. 27 ustawy o prawach konsumenta
 - c/ umowy, w której konsument wyraźnie żądał, aby Operator do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Abonent będący konsumentem żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje Abonentowi będącemu konsumentem w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy

3. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie oraz w umowie do odstąpienia Abonenta, będącego konsumentem od Umowy znajduje zastosowanie ustawa z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).
4. Wzór formularza odstąpienia od umowy stanowi załącznik do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
5. Wzór pouczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

§23Zmiana Abonenta

1. Abonent może złożyć wniosek o przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz podmiotu trzeciego, któremu przysługują prawa do Lokalu, w formie pisemnej. Załącznik do wniosku winna stanowić pisemna zgoda podmiotu trzeciego na przejęcie praw i obowiązków wynikających z Umowy.
2. Abonent, który pomimo utraty praw do Lokalu nie rozwiąże Umowy zgodnie z postanowieniami §19 ust. 1 albo nie przeniesie praw i obowiązków zgodnie z postanowieniami ust. 1, jest odpowiedzialny za płatności za Usługi świadczone po utracie praw do Lokalu, bez względu na podmiot korzystający z tych Usług.
3. Operator zastrzega sobie prawo nie wyrażenia zgody na przejęcie praw i obowiązków w przypadkach opisanych w Regulaminie, znajdujących zastosowanie przy zawieraniu Umowy. W przypadku braku zgody Operatora na dokonanie cesji praw z Umowy przelew wierzytelności nie dochodzi do skutku pomiędzy Abonentem, a osobą trzecią.

§24Zwrot Urządzeń

1. Abonent zobowiązany jest zwrócić na swój koszt Urządzenia do Biura Obsługi Abonenta, w ciągu 7 dni od dnia ustania obowiązywania Umowy. Zapis niniejszy stosuje się odpowiednio do postanowień §18 ust. 3.
2. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzeń, w przypadku zmiany Umowy, skutkującej zmianą technologii rozprowadzanych programów. Operator uprawniony jest do uzależnienia wydania właściwego dekodera STB/CAM od zwrotu dekodera STB/CAM dotąd posiadanego przez Abonenta.
3. Operator może obciążyć Abonenta obowiązkiem zapłaty kary umownej z tytułu opóźnienia w zwrocie Urządzeń przekraczającej termin opisany w ust. 1, w wysokości wskazanej w Cenniku. Kara umowna z tego tytułu nie może przekroczyć wartości nowego Urządzenia.
4. Zapłata kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Urządzeń nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Urządzeń.
5. W przypadku skorzystania przez Abonenta z przewidzianego w art. 27 ustawy o prawach konsumenta prawa odstąpienia od umowy Operator odbierze Urządzenia na swój koszt.

§25Zmiana Regulaminu lub Cennika

1. Operator powiadamia Abonenta o treści każdej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie, chyba że Abonent złożył żądanie opisane w ust. 2. Operator podaje do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem Strony internetowej i kanału informacyjnego Operatora treść każdej zmiany Regulaminu lub Cennika. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian, z zastrzeżeniem regulacji ust. 3. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Operator podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Wymogu powiadomienia z jednomiesięcznym wyprzedzeniem o zmianie Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, nie stosuje się w przypadku, gdy

przedmiotowa zmiana podyktowana jest zmianą wysokości stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, w sytuacji gdy publikacja aktu prawnego zawierającego rzeczoną zmianę następuje w okresie krótszym niż jeden miesiąc w stosunku do dnia wejścia w życie przedmiotowej zmiany prawa.

3. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika oraz warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
4. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy, w tym określonych w nowym lub dotychczasowym Regulaminie, lub podwyższenia cen przewidzianych w nowym lub dotychczasowym Cenniku, wówczas ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na dzień poprzedzający wprowadzenie zmian do Regulaminu lub wprowadzenie nowego Regulaminu lub wprowadzenie podwyższenia cen do nowego lub dotychczasowego Cennika. Oświadczenie o braku akceptacji zmiany i wypowiedzeniu Umowy z tej przyczyny winno być dostarczone Operatorowi najpóźniej ostatniego dnia przed wejściem w życie zmiany.
5. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na brak akceptacji ze strony Abonenta zmiany warunków Umowy, w tym określonych w nowym lub dotychczasowym Regulaminie, lub podwyższenia cen przewidzianych w nowym lub dotychczasowym Cenniku, Operatorowi nie przysługuje wobec Abonenta roszczenie odszkodowawcze.
6. Uregulowań ust. 5 zdanie pierwsze nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym także dotyczących usunięcia niedozwolonych postanowień umownych oraz zmiany wysokości stawki podatku od towarów i usług.

§26Ochrona danych osobowych

1. Operator uprawniony jest, zgodnie z postanowieniami art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych, w zakresie nienaruszającym przepisów ustawy Prawo telekomunikacyjne, do przetwarzania danych osobowych Abonenta dla celów realizacji Umowy, marketingu bezpośredniego usług własnych oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Abonentowi przysługuje prawo do żądania od Operatora, jako ich administratora, 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 realizacji celu, dla którego zostały zebrane.

§27Sądownictwo polubowne, mediacje

1. Spór cywilnoprawny między konsumentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego.
2. Postępowanie mediacyjne prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwany dalej Prezesem UKE, na wniosek konsumenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.
3. W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE zapoznaje dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z roszczeniem konsumenta, przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie oraz ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu.
4. Prezes UKE może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.

5. 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.
6. Stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie UKE, zwane dalej "sądami polubownymi", tworzone są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez Prezesa UKE z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów, przedsiębiorców telekomunikacyjnych lub operatorów pocztowych. Koszty administracyjne funkcjonowania sądów polubownych pokrywa Prezes UKE.
7. Umowy, o których mowa w ust. 6, określają w szczególności zasady pokrywania kosztów wynagrodzenia arbitrów oraz zwrotu kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem czynności arbitra.
8. Sądy polubowne rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi;
9. Minister Sprawiedliwości, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw łączności, określi, w drodze rozporządzenia, regulamin organizacji i działania sądów polubownych przy Prezesie UKE, w tym:
 - 1) wewnętrzną organizację sądów polubownych,
 - 2) tryb funkcjonowania sądów polubownych,
 - 3) czynności jurysdykcyjne i administracyjne sądów polubownych i ich organów,
 - 4) wymagania dotyczące kwalifikacji i bezstronności arbitrów
 - mając na uwadze zasady niezawisłości, przejrzystości, kontradiktoryjności, skuteczności i reprezentacji oraz specyfikę spraw telekomunikacyjnych.

Przedmiotowe kwestie zostały uregulowane w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 21.12.2004 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (Dz. U. nr 281 poz. 2794).
10. W postępowaniu przed sądami polubownymi w zakresie nieuregulowanym ustawą stosuje się przepisy Kodeksu postępowania cywilnego.

§ 28 [Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi telekomunikacyjnej oraz treści cyfrowych; informacja o interoperacyjnościach treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem]

1. Sieć telekomunikacyjna Operatora służąca do świadczenia usług telefonicznych zapewnia połączenie opisane w Cenniku.
2. W ramach świadczenia usług Abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi internetowej i telefonicznej gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
3. W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi telefonicznej oraz usługi dostępu do Internetu operator na bieżąco przez całą dobę monitoruje ruch w sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku, gdy mimo profilaktycznego monitorowania sieci dojdzie do osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez operatora usługi telefonicznej oraz usługi dostępu do Internetu, wówczas operator podejmie niezbędne działania zmierzające do zwiększenia pojemności łącza służącego do świadczenia przedmiotowych usług, przede wszystkim zaś
 4. Operator dopuszcza możliwość stosowania wszystkich możliwych czynności zgodnych z prawem (m.in. obserwacje ruchu telekomunikacyjnego, wykrywanie anomalii) w celu wykrycia źródła naruszenia bezpieczeństwa i/lub integralności sieci i usług, a po zidentyfikowaniu problemu operator odizolowuje źródło naruszenia w przypadku sieci wewnętrznej Operatora lub blokuje dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.
 5. Funkcjonalność dostarczania treści cyfrowych polega na:
 - a/ w przypadku usług dostępu do Internetu: świadczeniu usługi dostępu do sieci Operatora i sieci Internet na urządzeniach końcowych Abonenta wyposażonych w adapter sieci Ethernet ze złączem Ethernet RJ-45 zgodnych z normą IEEE 802.3 i jednocześnie obsługujących minimalnie: protokół TCP/IP modelu ISO-OSI, protokół IP v4 zgodny z normą RFC 791 oraz protokół DHCP Client zgodny z normą RFC 2131
 - b/ w przypadku usług cyfrowej telewizji kablowej: świadczeniu usług dostępu do sygnału telewizji cyfrowej w standardzie DVB-C na Urządzeniach STB udostępnionych przez Operatora i/lub Odbiorniku będącym własnością Abonenta. W przypadku STB Urządzenie (Odbiornik) Abonenta musi być wyposażone w minimum złącze HDMI v1.3a obsługujące HDCP i/lub złącze analogowe SCART tzw. Eurozłącze.. Dekoder STB udostępniany przez Operatora umożliwia nagrywanie i odtwarzanie wyłącznie na nim programów po podłączeniu własnego zewnętrznego dysku twardego USB. W przypadku Odbiornika podłączonego bezpośrednio do sieci Operatora musi on być wyposażony w tuner DVB-C, dekodery video MPEG2 i MPGE4 oraz dekodery audio MPEG1 I2 i AC-3. Dodatkowo do korzystania z zabezpieczonych Usług operatora Odbiornik Abonenta musi być wyposażony w złącze CI umożliwiające zainstalowanie modułu CAM wraz z kartą dostępu warunkowego Conax.
 - c/ w przypadku cyfrowej usługi telefonicznej: świadczeniu usługi dostępu do cyfrowej sieci telefonicznej na urządzeniach końcowych abonenta zgodnych z normą CE posiadających wybieranie w formacie tonowym DTMF i podłączonych do Urządzenia Operatora. Połączenia z sieciami o podwyższonej opłacie są domyślnie zablokowane. Odblokowanie wymaga złożenia wniosku na piśmie w Biurze Obsługi Abonenta. Sieć operatora zapewnia prezentację linii wywołującej w formacie FSK na terminalach abonenckich (CLIP). Operator zapewnia bezpłatną możliwość blokady identyfikacji linii wywołującej (CLIR).
 6. Interoperacyjność treści cyfrowych ze Sprzętem i oprogramowaniem wymaga:
 - a/ w przypadku usługi internetowej stosowania:
 - nowoczesnych systemów operacyjnych na urządzeniach końcowych abonenta obsługujących minimalnie: protokół TCP/IP modelu ISO-OSI, protokół IP v4 zgodny z normą RFC 791 oraz protokół DHCP Client zgodny z normą RFC 2131 np. Windows, Linux/Unix, MacOS itp.
 - aktualizacji posiadanego oprogramowania zgodnie z wymaganiami jego producenta (w szczególności oprogramowania antywirusowego).
 - skonfigurowanych zgodnie z instrukcją obsługi i prawidłowo podłączonych do sieci operatora urządzeń końcowych np. komputerów osobistych, ruterów Ethernet, ruterów WIFI.
 - zabezpieczenia na nośnikach zapasowych posiadanego oprogramowania
 - b/ w przypadku usługi telewizji cyfrowej stosowania:
 - odbiornika wyposażonego w złącze HDMI v1.3a obsługujące HDCP i/lub złącze analogowe SCART tzw. Eurozłącze. W

przypadku bezpośredniego połączenia Odbiornika do sieci operatora urządzenie Abonenta musi być wyposażone w tuner DVB-C, dekodery video MPEG2 i MPEG4 oraz dekodery audio MPEG1 i2 i AC-3.

- dla dostępu do zabezpieczonych treści cyfrowych urządzenie abonenta bezpośrednio podłączone do sieci operatora musi być wyposażone w złącze CI umożliwiające zainstalowanie modułu CAM systemu Conax wraz z kartą dostępu warunkowego Conax

c/ w przypadku usługi telefonicznej stosowania:

- Terminala abonenckiego (Telefon) zgodnego z normą CE posiadającego wybieranie w formacie tonowym DTMF i prawidłowo podłączonego do Urządzenia Operatora.

§ 29 [Dane dotyczące jakości świadczonych usług, w tym minimalne oferowane poziomy jakości usług]:

A/ dane wspólne dla wszystkich świadczonych przez operatora usług obejmujących: usługę dostarczania programów telewizyjnych, usługę telefonii stacjonarnej, usługę dostępu do Internetu,

- a/ czas oczekiwania na przyłączenie do sieci - max.30 dni roboczych
- b/ czas oczekiwania na połączenie z personelem celem zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia - od 15 do 45 sekund, po upływie którego włączy się automatyczna sekretarka z możliwością telefonicznego wgrania zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia.
- c/ czas usunięcia uszkodzenia - 2 dni robocze od powzięcia informacji o uszkodzeniu
- d/ liczba uszkodzenia na 100 łączy z winy operatora - 0,5%
- e/ wskaźnik reklamacji – 0,1%

B/ Dane dodatkowe wyłącznie dla usługi telefonii stacjonarnej:

- a/ stopa nieskutecznych wywołań - 1%
- b/ czas zestawiania połączenia telefonicznego - 5 s
- c/ jakość transmisji głosu - zgodna z kodekiem G711

C/ Dane dodatkowe wyłącznie dla usługi zapewnienia dostępu do Internetu:

- a/ w sieci INTERNET od 0 Mb do pełnej technologicznie dopuszczalnej prędkości

§ 30 [Informacja o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych]

Każdy Abonent w momencie podpisywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych otrzymuje od Operatora Cennik usług świadczonych na jego rzecz przez Operatora obejmujący także ceny usługi serwisowej.

Operator o każdej planowanej zmianie Cennika usług świadczonych na rzecz Abonenta, w tym także usług serwisowych zawiadamia Abonenta najpóźniej na koniec miesiąca kalendarzowego z wyprzedzeniem co najmniej o miesiąc poprzedzającym miesiąc wprowadzenia zmian

- a/ pisemnie, a jeżeli Abonent zażądał doręczenia mu tego rodzaju informacji drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość, - drogą elektroniczną lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość

b/ poprzez informację na stronie internetowej Operatora.

§ 31 [Zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług telefonicznych]

1. W przypadku zawarcia umowy na usługi głosowe abonent informowany jest nieodpłatnie w formie pisemnej o:
 - a/ celu publicznie dostępnego spisu abonentów lub celu telefonicznej informacji o numerach, w których dane osobowe abonenta mogą się znajdować
 - b/ możliwości wykorzystywania spisu za pomocą funkcji dostępnych w jego elektronicznej formie

c/ możliwości zamieszczenia danych osobowych abonenta obejmujących imiona, nazwisko, miejscowość, ulicę, na której znajduje się zakończenie sieci oraz numer lub znak identyfikacyjny abonenta w publicznie dostępnym spisie abonentów

d/ możliwości umieszczenia w publicznie dostępnym spisie abonentów szerszych danych osobowych abonenta niż wskazane w lit. c.

2. Na umieszczenie danych osobowych abonenta będącego osobą fizyczną w publicznie dostępnym spisie abonentów i/lub telefonicznej informacji o numerach abonent może wyrazić zgodę w formie pisemnego oświadczenia, w przypadku zaś gdy abonent nie jest osobą fizyczną jest informowany o możliwości zgłoszenia sprzeciwu w formie pisemnej co do zamieszczenia danych identyfikujących abonenta w publicznie dostępnym spisie abonentów w zakresie obejmującym jego nazwę, miejscowość, ulicę, na której znajduje się zakończenie sieci, numer lub znak identyfikujący abonenta, a na jego pisemnie zgłoszony wniosek także w zakresie szerszych danych identyfikujących abonenta.

3. W przypadku wyrażenia zgody przez abonenta będącego osobą fizyczną lub nie wyrażenia sprzeciwu przez abonenta niebędącego osobą fizyczną dane określone w ust. 1 i w ust. 2 są przekazywane w cyklu kwartalnym Orange Polska Spółka Akcyjna, która prowadzi powszechnie dostępny spis abonentów.

4. Dane, o których mowa w ust. 1 i w ust. 2 są przekazywane na przez Operatora na płycie CD osobiście na ręce osób wyznaczonych przez Orange Polska Spółka Akcyjna do kontaktów z operatorem lub też są wysyłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru do Orange Polska Spółka Akcyjna

5. W razie rozwiązania umowy abonenckiej bądź cofnięcia zgody przez Abonenta będącego osobą fizyczną lub wyrażenia sprzeciwu przez Abonenta niebędącego osobą fizyczną na umieszczenie ich danych w powszechnie dostępnym spisie abonentów i/lub telefonicznej informacji o numerach operator zwraca się do Orange Polska Spółka Akcyjna o usunięcie danych osobowych z powszechnie dostępnego spisu abonentów nie później niż w terminie dni siedmiu od dnia otrzymania od abonentów pisemnego oświadczenia woli w tym zakresie. Identyfikacja Abonenta w celu usunięcia danych z powszechnie dostępnego spisu abonentów odbywa się poprzez numer zakończenia sieci urządzeniem końcowym abonenta i zgłaszana jest na skrzynki pocztowe osób wyznaczonych przez Orange Polska Spółka Akcyjna do kontaktu z Operatorem.

§ 32 [Sposoby przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz funkcjonalności treści cyfrowych. Rekomendowane przez Operatora sposoby zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego]

1. W przypadku, gdy Operator monitorując sieć telekomunikacyjną stwierdzi występowanie zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną wówczas zawiadamia Abonenta o tym fakcie telefonicznie, a w przypadku nieposiadania aktualnego numeru telefonu Abonenta zawiadamia go o występowaniu zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną w drodze pisemnego powiadomienia doręczonego Abonentowi albo osobiście przez przedstawiciela Operatora za potwierdzeniem odbioru albo też w drodze listu poleconego

przesłanego Abonentowi przez Operatora za potwierdzeniem odbioru.

2. Sposoby ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz funkcjonalności treści cyfrowych przez Abonenta: - szyfrowanie danych, stosowanie programów antywirusowych, programów antyspamowych, firewalli, zarządzanie ciasteczkami (cookies), świadome „klikanie” po witrynach www, a także bieżące aktualizowanie systemu operacyjnego i oprogramowania w Urządzeniu końcowym. Ponadto zastosowano kodowanie sygnału przy pomocy systemu Conax uniemożliwiające nieautoryzowane oglądanie programów oraz szyfrowanie nagrywanej treści na udostępnionym przez Operatora dekodерze
3. Do potencjalnych zagrożeń związanych ze świadczoną usługą telekomunikacyjną należy zaliczyć:
 - a/ w przypadku usług internetowych- włamanie hakerskie do systemu, wprowadzenie do systemu wirusów, robaków, koni trojańskich
 - b/ w przypadku świadczenia usług telefonicznych - podsłuchiwanie rozmów przez osoby trzecie
 - c/ w przypadku świadczenia usług telewizyj kablowej- złamanie kodów systemu dostępu warunkowego do kodowanych programów telewizyjnych prowadzące do uzyskania nieuprawnionego dostępu przez osoby trzecie pozbawione uprawnień dostępowych do tych programów

§ 33 [Opłaty należne w momencie rozwiązania umowy]

1. W przypadku, gdy Abonent nie zwróci Urządzeń osobie Operatora w terminie określonym w § 19 ust. 1 w odniesieniu do usługi dostarczania programów telewizyjnych i/lub Usługi telefonicznej zobowiązany jest do zapłaty kary umownej Operatorowi w wysokości 1,00 zł za każdy dzień opóźnienia. Natomiast w przypadku niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia modułu CAM z kartą Conax zapłaci Operatorowi karę umowną w wysokości 250 zł (moduł CAM 200,00 zł, karta Conax – 50,00 zł), w przypadku niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia dekodera wysokość kary umownej płatnej na rzecz Operatora przez Abonenta wynosi 600,00 zł. (dekoder – 400,00 zł, karta Conax – 50,00 zł, pilot - 50,00zł, zasilacz - 50,00 zł, kabel HDMI/EURO - 25,00 zł, pudełko - 25,00 zł), a w przypadku niezwrócenia, utraty lub uszkodzenia bramki telefonicznej wysokość kary umownej płatnej na rzecz Operatora przez Abonenta wynosi 250,00 zł (bramka telefoniczna - 200,00zł, zasilacz – 50,00zł.)

§34 [Sposób i wysokość uiszczenia kaucji przez Abonentów]

1. W przypadkach określonych w cenniku Abonent zobowiązany jest uiścić na rzecz Operatora kaucję w wysokości określonej w cenniku.
2. Kaucję Abonent uiszcza w dniu zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych gotówką w kasie Biura Obsługi Abonenta z adresem Warszawa ul. Ildzikowskiego 4

§ 35 [Sposób porozumiewania się Abonenta i Operatora]

Jeżeli nic innego nie wynika z postanowień umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz z regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych to Abonent i Operator ustalają, iż będą wzajemnie między sobą porozumiewali się wyłącznie ustnie w Biurze Obsługi Abonenta pod adresem: Warszawa ul. Ildzikowskiego 4 w przypadku osobistej wizyty Abonenta w przedmiotowym lokalu lub poprzez telefon stanowiący środek porozumiewania się na odległość, a także w formie pisemnej na papierze.

§ 36[Adres zamieszkania Abonenta]

Abonent w każdej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych podaje aktualny adres jego zamieszkania. W przypadku zmiany adresu zamieszkania Abonent zobowiązuje się

powiadomić Operatora o jego zmianie w formie pisemnej na papierze w terminie dni siedmiu od dnia zmiany adresu zamieszkania.

Na okoliczność niezawiadomienia Operatora przez Abonenta w sposób określony oraz w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim o zmianie adresu zamieszkania uznaje się za prawnie skuteczne doręczenie przez Operatora Abonentowi wszelkich oświadczeń woli i oświadczeń wiedzy pod adresem zamieszkania Abonenta podanym w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

§37 [Postanowienia końcowe]

1. Strony zobowiązane są informować się o zmianie danych podanych przy zawarciu Umowy, w tym w szczególności adresu miejsca zamieszkania lub zameldowania na pobyt stały lub siedziby, zmiany adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy firmy lub nazwiska i imion w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian. Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby na piśmie, a jeżeli Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia lub brak możliwości świadczenia usług spowodowanych siłą wyższą lub okolicznościami utrudniającymi, albo uniemożliwiającymi świadczenie usług przez Operatora takimi jak: strajki, wyładowania atmosferyczne, urzędowe orzeczenia, awarie sieci telekomunikacyjnych, także wówczas, gdy za powstanie tych okoliczności ponoszą odpowiedzialność partnerzy Operatora oraz partnerzy tych partnerów, a także w przypadku wadliwie działającego sprzętu Abonenta.
3. Korzystając z Usług abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa i praw osób trzecich, wiążących się z tą czynnością, pod rygorem rozwiązania Umowy przez Operatora w trybie natychmiastowym i odłączenia Abonenta od Sieci. W szczególności Abonent, jest zobowiązany do przestrzegania przepisów Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 04.02.1994 roku (tekst jedn. Dz. U. z 2006 r. nr 90 poz. 631 z późn. zm.).
4. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy powinno być sporządzone w formie pisemnej.
5. Regulamin, Regulaminy promocji oraz Cennik, wskazujący m.in. koszt usług serwisowych niewchodzących w skład Podstawowej obsługi serwisowej, dostępne są nieodpłatnie, na każde żądanie Abonenta, na Stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi Abonenta.
6. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa, w szczególności prawa telekomunikacyjnego oraz ustawy o prawach konsumenta.
7. Regulamin niniejszy wchodzi w życie z dniem 25 grudnia 2014 r.
8. Regulamin niniejszy znajduje zastosowanie wyłącznie do umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez Operatora z Abonentami począwszy od dnia 25 grudnia 2014 r.