

REGULAMIN
ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH I
MULTIMEDIALNYCH
“EAST AND WEST”

spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

DZIAŁ I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia przez Dostawcę Usług telekomunikacyjnych. Zakres świadczonych Usług obejmuje dostarczanie drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych oraz usługi transmisji danych, w tym usługę komunikacji interpersonalnej (głosowej) wykorzystującą numery i usługę dostępu do Internetu.

§ 2

1) Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez Dostawcę na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niniejszego Regulaminu stanowiącego integralną część powyższej Umowy, Cennika, a także innych załączonych do Umowy dokumentów, w szczególności Regulaminów promocji.

2) Umowa może zostać zawarta:

- w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (w Biurze Obsługi Abonentów);
- poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy podczas umówionej wizyty lub na odległość.

3) Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Za zgodą Dostawcy Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może zostać zawarta na czas oznaczony. Minimalny okres obowiązywania Umowy wynosi 6 miesięcy. W przypadku Abonenta będącego Konsumentem – a także Abonenta będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, chyba że w Umowie wyraził on

zgode, aby nie miało to do niego zastosowania – maksymalny okres obowiązywania Umowy zawartej na czas określony wynosi 24 miesiące. Okres obowiązywania Umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych określa obowiązujący w chwili zawarcia Umowy Regulamin promocji.

4) Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiącym załącznik do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy podczas umówionej wizyty może w terminie 14 dni od dnia następującego po dniu jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu (załącznik o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy). W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa podczas umówionej wizyty Umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Dostawca przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

5) Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 4 powyżej, nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym Dostawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości, a także w przypadku Umowy o dostarczanie Treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia przez Dostawcę rozpoczęło się za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy, i przyjął to do wiadomości, a Dostawca przekazał Konsumentowi potwierdzenie w tym zakresie.

6) Jeżeli na wyraźne żądanie Konsumenta wykonywanie Usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy podczas umówionej wizyty lub na odległość, Dostawca wymaga

od Konsumenta złożenia oświadczenia zawierającego takie wyraźne żądanie na Trwałym nośniku oraz złożenia oświadczenia, że przyjął do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy z chwilą jej pełnego wykonania przez Dostawcę.

7) Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 4 powyżej. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w ust. 4 powyżej, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.

8) Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Dostawca nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełniania świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy. Konsument nie ponosi kosztów dostarczania Treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli Konsument nie wyraził zgody na spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy lub Konsument nie został poinformowany o utracie przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy w chwili udzielenia takiej zgody lub Dostawca nie dostarczył potwierdzenia w tym zakresie.

9) Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy winno być złożone pod rygorem nieważności na piśmie lub w formie dokumentowej (poprzez przesłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej tvk@eaw.com.pl lub przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Dostawcę w Umowie).

10) Postanowienia dotyczące praw Konsumenta do odstąpienia od Umowy stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, jeśli nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego,

wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

§ 3

Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. z 1964 r. Nr 16 poz. 93 ze zm.), a także ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221).

§ 4

1) Dostawca może przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi - Przedstawicielami i innymi podwykonawcami.

2) Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej:

a) Dostawca będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (usługodawcy świadczący usługi pocztowe, kolportażowe, kurierskie, poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych Dostawcy przez Abonenta).

b) Abonent może kontaktować się z Dostawcą w analogiczny sposób za pośrednictwem poczty elektronicznej o adresie tvk@eaw.com.pl, telefonu kontaktowego o numerze 61 668 99 99, jak również osobiście w każdym Biurze Obsługi Abonentów. Opłata za kontakt telefoniczny z Dostawcą jest nie wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

3) Przy zawieraniu Umowy, przed rozpoczęciem świadczenia Usług, w tym w zakresie usługi dostępu do Internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej, Abonent podaje Dostawcy

następujące dane, które są przetwarzane w związku ze świadczeniem Usług:

- a) w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną – imię (imiona) i nazwisko oraz numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu;
- b) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – nazwę, 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, a na żądanie Dostawcy także dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy ich weryfikację, w szczególności dane określone w lit. a powyżej.

§ 5

1) Dostawca zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy, w szczególności od braku zaległości w opłatach uiszczanych na rzecz Dostawcy z tytułu innych umów zawartych przez Zamawiającego z Dostawcą, lub wynikającej z danych udostępnionych Dostawcy przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczej i wymianie danych gospodarczych. W przypadku, gdy Dostawca dokonuje takiej oceny, powiadamia o tym Zamawiającego.

2) W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Dostawca może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z Umowy.

§ 6

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent - podmiot będący stroną Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Dostawcą.

Abonament - miesięczna opłata należna Dostawcy za Usługę telekomunikacyjną, korzystanie z Urządzeń Dostawcy, a także obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych, określona w Cenniku, której wysokość uzależniona jest od rodzaju Usługi telekomunikacyjnej świadczonej przez Dostawcę.

Awaria - całkowite uniemożliwienie odbioru sygnału telekomunikacyjnego, z wyłączeniem przerw spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych oraz przerw wynikających z działania siły wyższej.

Cennik - zestawienie cen usług świadczonych przez Dostawcę w związku z Umową.

Biuro Obsługi Abonentów - lokal Dostawcy przeznaczony do obsługi Abonentów. Aktualna lista Biur Obsługi Abonentów znajduje się na Stronie internetowej Dostawcy.

Dostawca – spółka pod nazwą „EAST AND WEST” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu (61-655) przy ul. Gronowej 22, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000196536, a także do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 2863, NIP 7780043648, REGON 004771007, adres poczty elektronicznej tvk@eaw.com.pl, numer telefonu kontaktowego 61 668 99 99, która jest dostawcą Usług telekomunikacyjnych.

Gniazdo Abonenckie - urządzenie stanowiące zakończenie Sieci telekomunikacyjnej, zainstalowane w lokalu Abonenta, umożliwiające przyłączenie Urządzenia do Multisieci lub Sieci TVK.

Konsument - osoba fizyczna dokonująca z Dostawcą czynności prawnej (zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej

działalnością gospodarczą lub zawodową.

Multisieć - sieć telekomunikacyjna umożliwiająca świadczenie przez Dostawcę usług transmisji danych, w tym usługi komunikacji interpersonalnej (głosowej) wykorzystującej numery i usługi dostępu do Internetu.

Oferta Programowa - zestawienie aktualnie dostępnych w Sieci TVK Dostawcy programów telewizyjnych podzielonych na Pakiety.

Opłata przyłączeniowa - jednorazowa opłata za przyłączenie do Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy, której wysokość określona jest w Cenniku.

Pakiet - określona w Ofercie Programowej grupa programów telewizyjnych dostępnych za cenę wyszczególnioną w Cenniku.

Pełnomocnik - osoba pełnoletnia posiadająca pisemne upoważnienie od Abonenta do zawarcia w jego imieniu i na jego rzecz Umowy.

Przedstawiciel - osoba upoważniona przez Dostawcę legitymująca się identyfikatorem Dostawcy lub pracownik podwykonawcy legitymujący się odpowiednim zleceniem wykonania prac.

Regulamin - niniejszy regulamin.

Sieć telekomunikacyjna - Sieć TVK oraz Multisieć, której operatorem jest Dostawca.

Sieć TVK - sieć telewizji kablowej, której operatorem jest Dostawca.

Strona internetowa - strona internetowa użytkowana przez Dostawcę pod adresem www.eaw.com.pl wraz z podstronami.

Terminal abonencki - komputer lub inne urządzenie umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywane przez Abonenta dla potrzeb korzystania z Usług telekomunikacyjnych.

Treść cyfrowa - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej.

Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Dostawcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający

dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci; w szczególności papier, pamięć, USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski twarde komputerów, sms lub poczta elektroniczna.

Umowa - Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana w formie dopuszczonej przepisami prawa pomiędzy Abonentem a Dostawcą. Konsument ma prawo dokonania wyboru formy zawarcia Umowy spośród form oferowanych przez Dostawcę. W przypadku zawarcia Umowy w formie dokumentowej Dostawca utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

Umowa zawarta na odległość - Umowa zawarta z Abonentem będącym Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia Umowy włącznie.

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy - Umowa z Abonentem będącym Konsumentem zawarta:

a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Abonentów);

b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem w okolicznościach, o których mowa w lit. a powyżej;

c) w lokalu przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibie Dostawcy lub Biurze Obsługi Abonentów) lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z Abonentem będącym Konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy (siedzibą Dostawcy lub Biurem Obsługi Abonentów), przy jednoczesnej fizycznej obecności

stron;

e) podczas pokazu zorganizowanego przez Dostawcę, w którym uczestniczy zaproszona bezpośrednio lub pośrednio określona liczba Konsumentów, w którego trakcie ma miejsce promocja, składanie ofert sprzedaży lub sprzedaż usług, bez względu na to, czy został na niego zorganizowany transport.

Urządzenie - infrastruktura telekomunikacyjna stanowiąca własność Dostawcy, w szczególności urządzenie oddane w użytkowanie Abonentowi, umożliwiające dostęp do Multisieci, przewody, gniazdka, kable oraz inny osprzęt, za wyjątkiem urządzeń końcowych.

Usterka - techniczna wada obniżająca jakość sygnału telekomunikacyjnego, umożliwiającą jednak jego odbiór.

Usługa telekomunikacyjna - usługa dostępu do Multisieci lub Sieci TVK świadczona Abonentom przez Dostawcę na podstawie Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Zamawiający - osoba zainteresowana zawarciem Umowy.

DZIAŁ II. Zasady podłączenia do sieci

§ 7

O ile jest to konieczne do świadczenia Usługi telekomunikacyjnej, Dostawca wyda Abonentowi Urządzenia, w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie, przy czym Abonent zobowiązany jest do dokładnego sprawdzenia go pod względem widocznych wad i uszkodzeń.

§ 8

Urządzenie pozostaje własnością Dostawcy, w związku z czym Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania nim, a w szczególności udostępniania osobom trzecim.

§ 9

Z dniem przekazania Urządzenia, na Abonenta przechodzi ryzyko przypadkowej jego utraty, uszkodzenia lub kradzieży.

§ 10

Urządzenia montuje się wyłącznie w lokalach, do których Abonentom przysługuje prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu lub spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu.

§ 11

Osoba, której nie przysługuje żaden z wymienionych w §10 tytułów prawnych do lokalu, jest obowiązana przy zawieraniu Umowy do okazania Dostawcy pisemnej zgody osoby posiadającej ww. tytuł do lokalu na zainstalowanie Urządzeń.

§ 12

Wyrażenie przez Abonenta zgody na instalację Urządzeń oznacza m. in. zgodę na poprowadzenie kabla, przewiercenie niezbędnych otworów w miejscach ustalonych w mieszkaniu i budynku oraz zamocowanie odpowiednich Urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy.

§ 13

Abonent jest zobowiązany przygotować w lokalu drogę przeprowadzenia kabla w taki sposób, aby Przedstawiciel Dostawcy mógł wykonać instalację w możliwie najkrótszym czasie.

§ 14

Przedstawiciel Dostawcy nie jest zobowiązany do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia domowego oraz dokonywania innych podobnych czynności podczas montażu Urządzeń.

§ 15

Podczas montażu Urządzeń w lokalu, w którym są one instalowane, winien przebywać Abonent lub jego pełnomocnik.

§ 16

Osoby dokonujące montażu Urządzeń nie są upoważnione do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą urządzeń końcowych, w tym odbiorników telewizyjnych i radiowych.

§ 17

Abonent potwierdza wydanie, prawidłowe podłączenie, skonfigurowanie oraz sprawność Urządzenia podpisując odpowiedni protokół.

DZIAŁ III. Warunki realizacji Umowy

§ 18

Abonent jest zobowiązany umożliwić pracownikom Dostawcy lub osobom upoważnionym przez Dostawcę sprawdzenie stanu technicznego Sieci telekomunikacyjnej, Gniazda Abonenckiego i Urządzenia, zainstalowanych w zajmowanym przez Abonenta lokalu.

§ 19

1) Wszelkich ingerencji, w tym zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci telekomunikacyjnej, Gnieździe Abonenckim, Urządzeniu, dokonują wyłącznie pracownicy Dostawcy bądź osoby upoważnione przez Dostawcę.

2) Zakres korzystania z niektórych funkcji Urządzeń może zostać ograniczony przez Dostawcę. Informacje w zakresie ograniczenia korzystania z funkcjonalności Urządzeń Dostawca publikuje na Stronie internetowej Dostawcy.

§ 20

Abonent zobowiązany jest do pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzenia, Sieci telekomunikacyjnej i

innych urządzeń służących do świadczenia Usług telekomunikacyjnych, uszkodzonych przez Abonenta wskutek nieprawidłowego ich użytkowania.

§ 21

- 1) Abonent nie ma prawa bez pisemnej zgody Dostawcy podłączać do Urządzenia większej liczby Terminali abonenckich niż określona w Umowie.
- 2) Abonent uzyskuje prawo do podłączenia jednego odbiornika telewizyjnego i radiowego do jednego Gniazda Abonenckiego, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- 3) W przypadku zamontowania przez Dostawcę kolejnych Gniazd Abonenckich, Abonent ponosi dodatkową opłatę według obowiązującego Cennika.
- 4) Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia jedynie w ramach jednego lokalu, wskazanego w zamówieniu lub Umowie jako miejsce świadczenia usługi.

§ 22

W przypadku świadczenia przez Dostawcę na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci:

- 1) Abonent jest zobowiązany udostępnić Dostawcy kartę sieciową lub router w celu autoryzacji;
- 2) każda zmiana karty sieciowej lub routera musi być autoryzowana przez EAST AND WEST;
- 3) Dostawca nie odpowiada za złą jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez Dostawcę karty sieciowej lub routera.

§ 23

- 1) W przypadku świadczenia przez Dostawcę na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci, Abonent uprawniony jest do korzystania z konta mailowego przyznanego przez Dostawcę na serwerze Dostawcy. W zakresie indywidualnie uzgodnionym przez Strony (po uzyskaniu odpowiedniej zgody Abonenta) powyższe konto

stanowić będzie główną drogę porozumiewania się Stron, przekazywania ważnych informacji dotyczących świadczonych Usług telekomunikacyjnych oraz kierowania do Abonenta wezwań do zapłaty.

2) W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Dostawca zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia zakończenia Umowy.

§ 24

Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

- 1) działanie powodujące zawieszanie bądź blokowanie Urządzeń innych Abonentów lub użytkowników Sieci telekomunikacyjnej bądź sieci Internet;
- 2) umieszczanie w Multisieci niezgodnych z prawem informacji, danych bądź oprogramowania;
- 3) działanie powodujące przechwytywanie danych od innych użytkowników Multisieci bądź ingerowanie w ich Urządzenia;
- 4) używanie nieautoryzowanej karty sieciowej lub routera;
- 5) podłączania do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie lub zamówieniu;
- 6) wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci telekomunikacyjnej, sieci Internet bądź Urządzeniach innych Abonentów.

§ 25

- 1) Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie zgodnie z jego przeznaczeniem.
- 2) Abonent nie może dokonywać samodzielnych zmian w konfiguracji Urządzenia.
- 3) Najpóźniej w terminie 7 dni od rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy lub zawieszenia świadczenia Usług na

okres dłuższy niż 1 miesiąc, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia, w nienaruszonym stanie wraz z kompletnymi elementami dołączonymi do zestawu, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny Urządzenia do siedziby Dostawcy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy przez Konsumenta wskazanych w § 2 ust. 4-10 Regulaminu oraz w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy podczas umówionej wizyty lub na odległość).

4) W przypadku zakupu w ramach Umowy promocyjnego urządzenia końcowego Dostawca bezpłatnie usuwa wszelkie ograniczenia w zakresie korzystania z tego urządzenia, o ile zostały one wprowadzone przez Dostawcę lub na jego zlecenie, w przypadku:

- a) upływu okresu, na jaki została zawarta Umowa, w ramach której sprzedano to urządzenie;
- b) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej;
- c) zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 309 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej.

§ 26

1) Urządzenie jest zabezpieczone przed otwarciem przy pomocy plomby. Uszkodzenie bądź zerwanie plomby zabezpieczającej Urządzenie powoduje obciążenie Abonenta kosztami ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia.

2) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usług telekomunikacyjnych, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia przez Abonenta.

3) Za uszkodzenia Urządzenia spowodowane wadami ukrytymi odpowiedzialność ponosi Dostawca. Dostawca ponosi w takim przypadku także koszty naprawy lub wymiany Urządzenia.

4) Abonent zobowiązany jest zgłosić do Dostawcy każdą usterkę Urządzenia. Na żądanie Dostawcy Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie do siedziby Dostawcy.

5) Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonuje Dostawca lub wskazany przez niego podmiot, któremu Dostawca przekazał Urządzenie celem usunięcia uszkodzenia.

6) W przypadku zwrotu uszkodzonego lub zużytego w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji Urządzenia, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kosztów naprawy. W przypadku utraty jakiegokolwiek z elementów Urządzenia Abonent zobowiązuje się ponieść koszty określone w Cenniku.

DZIAŁ IIIa. Jakość i zakres świadczonych usług

§ 26a

1) Aktualne dane dotyczące jakości świadczonych Usług, w tym dane dotyczące minimalnych oferowanych poziomów jakości Usług publikuje się na Stronie internetowej Dostawcy. Czas wstępnego przyłączenia określa się w Umowie.

2) Usługa komunikacji interpersonalnej wykorzystująca numery zapewnia możliwość kierowania połączeń do numerów alarmowych bez żadnych ograniczeń. Nie występują również ograniczenia w dostępie do informacji o lokalizacji dzwoniącego użytkownika końcowego. Jako lokalizację dzwoniącego użytkownika końcowego (lokalizację urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie) wskazuje się miejsce zakończenia sieci. Dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, gromadzone są przez Dostawcę za zgodą Abonenta lub bez zgody Abonenta w zakresie wynikającym z przepisów obowiązującego prawa.

3) W przypadku Umowy dotyczącej świadczenia usług komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery, Abonent może wyrazić zgodę na przetwarzanie danych osobowych w celu umieszczenia w biurach numerów (spisach abonentów)

prowadzonych przez Dostawcę oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, w tym w Ogólnopolskim Biurze Numerów prowadzonym przez Telekomunikację Polską S.A. Powyższe dane są ograniczone do numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta, nazwiska i imion Abonenta oraz nazwy miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania. Rozszerzenie zakresu powyższych danych wymaga zgody Abonenta. Przed umieszczeniem powyższych danych w spisie abonentów (biurze numerów) Abonent jest informowany o celu tego spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których jego dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystywania spisu abonentów (biura numerów) za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej postaci. Powyższe dane są udostępniane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującą wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w zakresie niezbędnym do zrealizowania powyższych celów.

4) Dostawca, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, stosuje pasywne mechanizmy gromadzenia oraz analizy danych parametrach jakościowych i wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o kolejkowanie, priorytetyzację, kontrolowane porzucanie pakietów, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza. Określone w zdaniach poprzedzających procedury Dostawca wprowadza w celu utrzymania podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.

5) Dostawca przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony

bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej Strony internetowej.

6) Dostawca przekazuje Abonentowi informację o rekomendowanych przez Dostawcę sposobach zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego za pośrednictwem swojej Strony internetowej.

7) Dostawca, z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej, podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu

zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym: eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług oraz przerwanie, zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług. W przypadku podjęcia środków, o których mowa powyżej, Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków, chyba że Prezes UKE w drodze decyzji zakazał stosowania środków, o których mowa w powyżej.

8) Poza działaniami, jakie Dostawca jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, oraz przypadkami określonymi w § 42 ust. 2 Regulaminu, ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z poszczególnych Usług i aplikacji mogą wynikać z odnoszących się do tych Usług lub aplikacji postanowień Regulaminu lub Umowy. Ograniczenia w dostępie do usług związane z zasięgiem sieci Dostawcy, Dostawca publikuje na swojej Stronie internetowej.

9) Dostawca informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach niestandardowych, np. w przypadku potrzeby wykonania

orzeczenia sądowego lub decyzji administracyjnej, awarii sieci, natłoku w sieci, potrzeby zachowania integralności i bezpieczeństwa sieci, spowodować obniżenie jakości usługi dostępu do Internetu, co w szczególności oznacza obniżenie prędkości, zwiększenie opóźnienia lub zmienności opóźnienia oraz zwiększenie utraty pakietów lub niedostępność określonych zasobów.

10) Stosowane przez Dostawcę środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych ani na ochronę ich danych osobowych.

§ 26b

1) W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu Dostawca traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczeń czy też ingerencji w ich treść, co nie wyklucza stosowania odpowiednich środków zarządzania ruchem. Powyższe nie wyłącza także stosowania przez Dostawcę środków i ograniczeń przewidzianych przepisami prawa.

2) Użytkownicy końcowi korzystający z usługi dostępu do Internetu mają prawo za pośrednictwem tej usługi do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranych urządzeń końcowych, niezależnie od lokalizacji użytkownika końcowego lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

3) W przypadku korzystania przez Abonenta z usług elektronicznych lub usług dostawy treści (w szczególności streaming audio/video, IPTV, wideokonferencja, aplikacje p2p, gry online) część zasobów usługi dostępu do Internetu wykorzystywana jest do zapewnienia poprawnego działania danej usługi, co oznacza, że odczuwalna prędkość oraz jakość usługi dostępu do Internetu może zostać obniżona. W praktyce może to oznaczać np. dłuższe oczekiwanie na otwarcie strony www lub rozpoczęcie transmisji audio/video, obniżenie jakości

odtwarzanego materiału audio/video, przerwy w odtwarzaniu materiału audio/video, wydłużenie pobierania i wysyłania danych, a w skrajnych przypadkach niedostępność określonych treści lub usług. Możliwość prawidłowego korzystania z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z pakietem, z którego korzysta Abonent na podstawie Umowy, może być utrudnione lub niemożliwe. W szczególności w przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości lub w przypadku wystąpienia tymczasowych przeciążeń sieci telekomunikacyjnej, równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

4) W przypadku usługi dostępu do Internetu Dostawca, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:

a) prędkość minimalna - minimalna prędkość, jaką Operator zobowiązuje się zapewnić w ramach usługi dostępu do Internetu;

b) prędkość zwykle dostępna - prędkość, jakiej Abonent może oczekiwać w większości przypadków korzystania z usługi dostępu do Internetu;

c) prędkość maksymalna - prędkość, jaka może być osiągnięta w ramach danej usługi bez obciążenia sieci;

d) prędkość deklarowana - prędkość wskazywana przez Dostawcę w reklamie; Dostawca zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametry jakościowe.

5) Znaczne odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywanie prawa do uzyskania dostępu do informacji i treści, do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania.

6) W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie

powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonywaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wartościami określonymi przez Dostawcę Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim Dostawca ponosi odpowiedzialność zgodnie z § 47.

7) Wpływ prędkości wysyłania i odbierania danych oraz innych parametrów na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z treści, aplikacji i usług określa Umowa.

§ 26c

1) Abonent będący stroną Umowy o usługę dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2) Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

3) Za czynności związane z realizacją uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, nie pobiera się opłat od Abonenta.

4) Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, może wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art.304 ust.1 Prawa komunikacji elektronicznej.

5) W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową;

b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.

6) Wypowiedzenie Umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę.

7) Nowy dostawca rozpoczyna świadczenie usługi dostępu do Internetu w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej. W przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę nie nastąpiło w powyższym terminie, Dostawca kontynuuje świadczenie tej usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego dostawcę. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie 30 dni od powyższego terminu, to wypowiedzenie Umowy staje się bezskuteczne ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, a umowę z nowym dostawcą uważa się za niezawartą.

8) Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za Usługi z ostatnich 3 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, o którym mowa w art. 321 Prawa komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od uzgodnionego z Abonentem terminu określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę lub upływu

terminu, o którym mowa w ust. 7 powyżej.

§ 26d

1) Abonent będący stroną Umowy o usługę komunikacji głosowej, w której przydzielany jest Abonentowi numer z planu numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych, może żądać przy zmianie dostawcy usługi przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na:

- a) obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
- b) terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

Powyższe uprawnienie nie dotyczy przenoszenia numerów pomiędzy stacjonarnymi i ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi.

2) Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru również w terminie 1 miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy. Abonent może zrzec się tego prawa.

3) Za przeniesienie przydzielonego numeru nie pobiera się opłat od Abonenta.

4) Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć Umowę bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Dostawcy opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Abonament za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust.1 Prawa komunikacji elektronicznej.

5) Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:

- a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową;
- b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do

skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.

6) Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji głosowej przez nowego dostawcę, wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi komunikacji głosowej przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania Umowy. W przypadku, gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w powyższym terminie, Dostawca 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. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od powyższego terminu, to – w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta – wypowiedzenie Umowy staje się bezskuteczne, a – jeżeli miało to miejsce z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy usługi komunikacji głosowej – umowę z nowym dostawcą uważa się za niezawartą.

7) W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w ust. 6 powyżej, Abonentowi przysługuje od Dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za Usługi z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej Umowy.

§26e

Dostawca zapewnia użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami dostęp do świadczonych udogodnień i usług, w tym w zakresie usługi dostępu do Internetu i usługi komunikacji interpersonalnej, równoważny dostępowi, z którego korzysta większość użytkowników końcowych. Aktualne informacje o tych udogodnieniach i usługach, w szczególności aktualne informacje w zakresie wskazanym w art. 300 Prawa komunikacji elektronicznej, w formie dostępnej dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, znajdują się na Stronie internetowej Dostawcy. Ponadto, na żądanie Konsumenta z niepełnosprawnościami – a także użytkownika końcowego będącego mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, chyba że w Umowie wyraził on zgodę, aby nie miało to do niego zastosowania – informacje przedumowne w rozumieniu art. 285-286 Prawa komunikacji elektronicznej, zwięzłe podsumowanie warunków Umowy w rozumieniu art. 287 Prawa komunikacji elektronicznej oraz pozostałe informacje zawarte w Umowie doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

DZIAŁ IV. Obowiązki Dostawcy

§ 27

Dostawca zobowiązany jest do:

- 1) dostarczania Abonentowi sygnału telekomunikacyjnego pozwalającego na prawidłowe korzystanie z Usługi telekomunikacyjnej w zakresie określonym w Umowie;
- 2) świadczenia ww. sygnału o jakości zgodnej z obowiązującymi Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 3) przeprowadzania obsługi serwisowej polegającej na bieżącym nadzorze oraz konserwacji Sieci telekomunikacyjnej i

Urządzeń, ich bezpłatnej naprawie lub wymianie w przypadku wystąpienia wad, o ile wada jest następstwem przyczyny tkwiącej w Urządzeniu, a także usuwania Usterek i Awarii na zasadach niżej opisanych. Zakres obsługi serwisowej wskazany powyżej może być uzupełniony o odpłatną pomoc techniczną świadczoną przez Dostawcę zależnie od możliwości technicznych. Abonent uprawniony jest do kontaktowania się ze służbami serwisowymi telefonicznie pod numerem 61 668 99 99, pisemnie na adres siedziby Dostawcy, osobiście w Biurze Obsługi Abonentów oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem tvk@eaw.com.pl. Dostawca informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, nie objęte Abonamentem, wraz z należną za nie opłatą, wskazane zostały w Cenniku. Na usługi gwarancyjne składają się usługi podstawowej obsługi serwisowej, o której mowa powyżej.

4) dostarczenia Abonentowi niezbędnych rzeczy (w szczególności Urządzeń) bez wad.

DZIAŁ V. Obowiązki Abonenta

§ 28

Abonent zobowiązany jest do:

- 1) rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu, Umowy oraz, w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, także postanowień obowiązującego w chwili zawarcia Umowy Regulaminu promocji;
- 2) uiszczenia Opłaty przyłączeniowej w związku z montażem Urządzeń lub podłączeniem do Sieci telekomunikacyjnej, w wysokości i na zasadach określonych w aktualnie obowiązującym Cenniku;
- 3) terminowego i bez uprzedniego wezwania opłacania należności wynikających z Umowy i aktualnie obowiązującego Cennika, w terminie wskazanym w Cenniku lub na fakturze;
- 4) pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą Urządzeń

uszkodzonych przez Abonenta wskutek nieprawidłowego użytkowania, a w razie ich zniszczenia, utraty lub kradzieży do zapłaty ich równowartości odtworzeniowej;

5) pisemnego powiadomienia Dostawcy o każdej zmianie adresu Abonenta lub innych danych identyfikujących go, zawartych w formularzu Umowy, w terminie niezwłocznym, nie później niż do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały.

DZIAŁ VI. Zasady uiszczania opłat abonamentowych

§ 29

1) Opłaty abonamentowe płatne są gotówką w kasie Dostawcy lub bezgotówkowo przelewem na rachunek bankowy Dostawcy w terminie do 15-go dnia każdego miesiąca za miesiąc bieżący, w wysokości wskazanej w aktualnie obowiązującym Cenniku.

2) Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

3) Najpóźniej w chwili wyrażenia przez Konsumenta woli związania się Umową Dostawca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne Dostawcy. Jeżeli Dostawca nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych płatności dodatkowej.

4) Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązku uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących uprawnienia do odstąpienia od Umowy przez Konsumenta wskazanych, o których mowa w § 2 ust. 4-10 oraz w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy).

5) Dostawca nie może przyjąć płatności przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy w przypadku zawarcia Umowy podczas pokazu, chyba że pokaz został zorganizowany w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta na

jego wyraźne zaproszenie.

§ 29a

1) Świadczenie usługi fakultatywnego obciążenia rachunku, czyli pośredniczenia przez Dostawcę w świadczeniu usług lub w płatności ze usługi, którego wartość jest uwzględniana na rachunku za wykonane Usługi, wymaga uzyskania uprzedniej zgody Abonenta na uruchomienie usługi fakultatywnego obciążenia rachunku. Dostawca utrwała i doręcza Abonentowi, na Trwałym nośniku, wyrażoną zgodę.

2) Zgoda, o której mowa w ust. 1 powyżej, może zostać udzielona przez wybór progu kwotowego dla usługi fakultatywnego obciążenia rachunku dla każdego okresu rozliczeniowego. Dostawca potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku wybrany przez Abonenta próg kwotowy. W przypadku, gdy Abonent, udzielając powyższej zgody, nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 70 zł dla każdego okresu rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu kwotowego w danym okresie rozliczeniowym świadczenie usługi fakultatywnego obciążenia rachunku jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego, do wysokości tego progu.

3) Reklamacje dotyczące usługi fakultatywnego obciążenia rachunku rozpatrywane są na zasadach określonych w § 48 Regulaminu.

§ 30

1) W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie powyższego terminu Dostawca może ograniczyć świadczenie Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie nieuzasadnione. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych (z wyjątkiem

numerów alarmowych) oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia powyższej przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powyższego powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usług nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

2) Dostawca wznowia świadczenie Usługi niezwłocznie po zapłacie zaległych należności przez Abonenta, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi.

3) Jeżeli Dostawca przewiduje opłatę za wznowienie świadczenia zawieszonych Usług, opłata ta odpowiada ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia Usługi.

4) Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustąły przyczyny jej zawieszenia, Dostawca powiadamia 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.

5) Powiadomienia, o których mowa w niniejszym paragrafie, doręcza się bezpłatnie na Trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

6) Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, Dostawca powiadamia Abonenta o

zamiarze zawieszanie świadczenia Usług. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Dostawca może zawiesić świadczenie Usługi.

§ 31

Dostawcy przysługuje prawo naliczania odsetek ustawowych w przypadku opóźnienia w zapłacie Abonamentu.

§ 32

Opłaty pobierane przez Dostawcę nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które płatne są na podstawie odrębnych przepisów prawa.

§ 33

W przypadku złożenia przez Abonenta wniosku o zmianę miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usług telekomunikacyjnych nie jest możliwa, jeżeli nowy lokal Abonenta znajduje się poza obszarem działania Dostawcy lub nie istnieją w lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usług telekomunikacyjnych.

DZIAŁ VII. Zawieszenie świadczenia Usług

§ 35

1) Na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 20 (dwudziestego) dnia miesiąca, Dostawca może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług telekomunikacyjnych, poczynwszy od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu wniosku.

2) Powyższe zawieszenie następuje na czas określony

wskazany przez Abonenta wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy niż 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy.

3) W przypadku, gdy wniosek Abonenta dotyczy zawieszenia świadczenia Usług na okres dłuższy niż 1 miesiąc, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia najpóźniej w 7 dni po dacie, od której ma rozpocząć się zawieszenie wykonywania Usług, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny Urządzenia do siedziby Dostawcy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy przez Konsumenta wskazanych w § 2 ust. 4-10 oraz w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy podczas umówionej wizyty lub na odległość).

4) W okresie zawieszenia Usług opłaty abonamentowej nie pobiera się.

5) W przypadku zawieszenia świadczenia Usług telekomunikacyjnych na wniosek Abonenta Umowa wygasa, jeżeli Abonent nie złoży wniosku o ponowną aktywację Usług telekomunikacyjnych w terminie 12 miesięcy od dnia zawieszenia ich świadczenia.

DZIAŁ VIII. Jednostronna zmiana warunków Umowy

§ 36

1) Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym warunków zawartych w Regulaminie, Regulaminie promocji lub Cenniku, w przypadku, gdy:

a) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług, lub z decyzji Prezesa UKE;

b) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen Usług lub dodanie nowej usługi, lub mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za

sobą negatywnych skutków dla Abonentów.

2) W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1 powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

3) W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Dostawca podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej Stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż 1 miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

4) Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 3 powyżej, Dostawca doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 3 powyżej, oraz informuje Abonenta na Trwałym nośniku o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2 powyżej.

5) Dostawca niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Ponadto, Dostawca niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej Stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

6) Jeżeli Konsument – a także Abonent będący mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją

pozarządową w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, chyba że w Umowie wyraził on zgodę, aby nie miało to do niego zastosowania – zawiera Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, uprawnienie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, obejmuje wszystkie usługi objęte Umową.

§37a

1) W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym warunków zawartych w Regulaminie, Regulaminie promocji lub Cenniku, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w § 36 ust. 1 Regulaminu, na które Dostawca nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści Umowy.

2) W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1 powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę bez konieczności zapłaty odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

3) W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4 poniżej, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej Stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany.

4) Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ust. 3 powyżej,

wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

5) W przypadku zakupu w ramach Umowy promocyjnego urządzenia końcowego, jeżeli Abonent, korzystając z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, decyduje się zachować promocyjne urządzenie końcowe, Dostawca może żądać od Abonenta, w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe:

a) odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, wskazanej w Umowie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo

b) odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, wskazanej w Umowie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

6) Dostawca rozkłada na raty odszkodowanie, o którym mowa w ust. 5 powyżej, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzianej Umowy.

7) W przypadku nieskorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 5 powyżej, promocyjne urządzenie końcowe podlega zwrotowi na zasadach określonych w § 25 ust. 3 Regulaminu.

8) Jeżeli Konsument – a także Abonent będący mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, chyba że w Umowie wyraził on zgodę, aby nie miało to do niego zastosowania – zawiera Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, uprawnienie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, obejmuje wszystkie usługi objęte Umową.

§ 37b

1) W przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony lub Umowy, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu, Dostawca może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym warunków zawartych w Regulaminie, Regulaminie promocji lub Cenniku, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści Umowy, określając w Umowie okoliczności, w których zmiana może nastąpić.

2) W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1 powyżej, Abonent może wypowiedzieć Umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

3) W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, z wyprzedzeniem co najmniej 1 miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4 poniżej, informując jednocześnie Abonenta o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 2 powyżej, oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej Stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany.

4) Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ust. 3 powyżej, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

5) Jeżeli Konsument – a także Abonent będący mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, chyba że w Umowie wyraził on zgodę, aby nie miało to do niego zastosowania – zawiera

Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, uprawnienie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, obejmuje wszystkie usługi objęte Umową.

§ 38

O zmianie Oferty Programowej lub zmianie pasm nadawania sygnału telekomunikacyjnego Dostawca będzie informował na Stronie internetowej.

§ 39

Zmiana cen Opłaty abonamentowej nie wymaga podpisania nowej Umowy.

DZIAŁ VIII.

Zmiana zakresu świadczonych Usług oraz zamawianie pakietów taryfowych i dodatkowych opcji usługi

§ 40

1) W czasie trwania Umowy Abonent, który nie zalega z opłatami wobec Dostawcy, może wystąpić o zmianę Usług świadczonych Abonentowi, pisemnym wnioskiem lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę (np. zmianę pakietu taryfowego, zamówienie dodatkowego pakietu lub dodatkowych opcji usługi). Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat zgodnie z postanowieniami Cennika.

2) Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powyżej, powinien być złożony do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego i zostanie zrealizowany od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego. Jeżeli wystąpienie o zmianę świadczonych Usług następuje w inny sposób niż poprzez złożenie pisemnego wniosku, Dostawca może określić inny termin składania lub realizacji wniosku.

3) Wniosek, o którym mowa w ust. 1 powyżej, zostanie uwzględniony w przypadku istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu Usług telekomunikacyjnych.

4) Jeżeli zmiana zakresu świadczonych Usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta wiązać się będzie z koniecznością zaprzestania używania Urządzenia, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia na zasadach określonych w § 25 ust. 3 Regulaminu.

5) Dostawca może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług w formie dokumentowej za pomocą poczty elektronicznej, Strony internetowej Dostawcy lub innych środków porozumiewania się na odległość. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy zamówienia oraz rezygnacji z usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.

6) W przypadku określonym w ust. 5 powyżej Dostawca utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków zmiany Umowy oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

7) Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy podczas umówionej wizyty lub na odległość, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej bądź w innej formie oferowanej przez Dostawcę, w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o dokonanych zmianach. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

DZIAŁ IX. Rozwiązanie Umowy

§ 41

1) Abonent i Dostawca uprawnieni są do rozwiązania Umowy za zgodą obu stron lub wypowiedzenia Umowy w każdym czasie z zachowaniem minimum miesięcznego okresu wypowiedzenia.

2) Oświadczenie o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu Umowy winno być złożone pod rygorem nieważności na piśmie lub w formie dokumentowej (poprzez przesłanie oświadczenia na adres poczty elektronicznej tvk@eaw.com.pl lub przy wykorzystaniu innego środka komunikacji elektronicznej wskazanego przez Dostawcę w Umowie).

3) W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w formie dokumentowej Dostawca niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

a) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

b) wykonanie połączenia głosowego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu – przy czym obowiązek zawiadomienia w ten sposób uznaje się za wykonany, jeśli Dostawca wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem – w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny;

c) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.

Dostawca potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy złożonego w formie dokumentowej w terminie 14 dni od dnia otrzymania tego oświadczenia, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.

4) Do dnia rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest uiścić ewentualne zaległości w płatnościach.

5) Uprawnienie Abonenta do wypowiedzenia Umowy w każdym czasie, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, dotyczy również Umowy, która po upływie okresu, na jaki została zawarta, ze względu na brak przeciwnego oświadczenia

Abonenta, uległa automatycznemu przedłużeniu. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie Usług objętych Umową lub zamówionych w czasie trwania Umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Dostawca doręcza Abonentowi na Trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, 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 Dostawcę pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu, Dostawca co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez Dostawcę pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

6) W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Dostawca może dochodzić odszkodowania, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta będącego Konsumentem Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane – przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe. Odszkodowanie nie może przekroczyć:

- a) z tytułu Usługi – sumy części Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, wskazanej w Umowie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy;
- b) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego – sumy części Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to

urządzenie, wskazanej w Umowie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia okresu obowiązywania Umowy.

7) W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, 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 Dostawcy. W takim przypadku Dostawcy nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w art. 304 ust. 1 Prawa komunikacji elektronicznej.

8) W przypadku zakupu w ramach Umowy promocyjnego urządzenia końcowego, jeżeli Abonent będący Konsumentem, korzystając z uprawnienia, o którym mowa w ust. 7 powyżej, decyduje się zachować promocyjne urządzenie końcowe, Dostawca może żądać od Abonenta będącego Konsumentem, w zależności od tego, które z tych odszkodowań jest niższe:

a) odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę, wskazanej w Umowie, które Abonent będący Konsumentem jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy, albo

b) odszkodowania w wysokości sumy części Abonamentu lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, wskazanej w Umowie, które Abonent będący Konsumentem jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

9) Dostawca rozkłada na raty odszkodowanie, o którym mowa w ust. 8 powyżej, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzianej Umowy.

10) W przypadku nieskorzystania przez Abonenta będącego Konsumentem z uprawnienia, o którym mowa w ust. 7 powyżej, promocyjne urządzenie końcowe podlega zwrotowi na

zasadach określonych w § 25 ust. 3 Regulaminu.

11) Jeżeli Konsument – a także Abonent będący mikroprzedsiębiorcą, małym przedsiębiorcą lub organizacją pozarządową w rozumieniu ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie, chyba że w Umowie wyraził on zgodę, aby nie miało to do niego zastosowania – zawiera Umowę obejmującą co najmniej usługę dostępu do Internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej lub promocyjnym urządzeniem końcowym, uprawnienie, o którym mowa w ust. 5 lub ust. 7 powyżej, obejmuje wszystkie usługi objęte Umową.

§ 42

Dostawca jest uprawniony do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, gdy Abonent, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni:

- 1) dopuszcza się, mimo wezwania, zwłoki w zapłacie za Usługi telekomunikacyjne za dwa okresy rozliczeniowe;
- 2) używa Urządzeń w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem, bądź używa ich w sposób sprzeczny z ich przeznaczeniem, a w szczególności dokonuje ich przeróbek lub nieuprawnionych podłączeń, względnie udostępnia Urządzenia osobom trzecim mimo uprzedzenia ze strony Dostawcy o konieczności zaniechania takiego postępowania;
- 3) narusza Regulamin w zakresie określonym w § 24 Regulaminu.

§ 43

W dniu rozwiązania Umowy następuje odłączenie sygnału telekomunikacyjnego u Abonenta.

§ 44

W przypadku rozwiązania Umowy ze względu na zaległości Abonenta, ponowne rozpoczęcie świadczenia Usług następuje po uregulowaniu zaległych opłat wraz z ustawowymi odsetkami

za okres opóźnienia.

§ 45

Z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia w terminie 7 dni, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu go przez Abonenta na koszt własny do siedziby Dostawcy, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy (dotyczy Umów zawartych z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy podczas umówionej wizyty lub na odległość).

DZIAŁ X. Odpowiedzialność Abonenta

§ 46

- 1) W przypadku opóźnienia się przez Abonenta ze zwrotem Urządzenia, jest on zobowiązany do zapłacenia Dostawcy kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku opóźnienia się przez Dostawcę z przekazaniem Abonentowi Urządzenia w ciągu 14 dni od dnia podpisania Umowy, Dostawca jest zobowiązana do zapłaty Abonentowi kary umownej za każdy dzień opóźnienia w wysokości równej karze, jaką Abonent zobowiązany jest zapłacić Dostawcy za dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, określonej w Cenniku.
- 2) W przypadku podłączania do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia Dostawcy dodatkowej opłaty w wysokości określonej w Cenniku.
- 3) W przypadku udostępniania łącza osobom trzecim, Abonent zobowiązany jest do zapłacenia Dostawcy kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.
- 4) W każdym przypadku Dostawca i Abonent może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej.

DZIAŁ XI. Odpowiedzialność EAST AND WEST

§ 47

- 1) Dostawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonej na rzecz Abonenta usługi, w tym usługi dostępu do Internetu, powstałe z przyczyn leżących po stronie Dostawcy, chyba że nastąpiło to wskutek siły wyższej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
- 2) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia sygnału telekomunikacyjnego wynikające z działania siły wyższej.
- 3) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady sprzętu używanego przez Abonenta do odbioru sygnału telekomunikacyjnego.
- 4) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych w Terminalu abonenckim przed ingerencją osób trzecich, w tym w szczególności pod kątem zabezpieczenia antywirusowego.
- 5) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie jakichkolwiek plików, dokumentów, oprogramowania lub danych, zawartych w Terminalu abonenckim, do których mogło dojść w trakcie konfigurowania i podłączania Terminalu abonenckiego do Multisieci, chyba że naruszenie wynikło z winy Dostawcy.
- 6) Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za treść i zawartość danych transmitowanych poprzez Multisieć i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania z sieci Internet, chyba że sam jest inicjatorem przekazu danych, wybiera odbiorcę, wybiera lub modyfikuje dane zawarte w przekazie.

DZIAŁ XII. Szczegółowe warunki oraz tryb reklamacji

§48

1) Abonentowi przysługuje reklamacja Usługi telekomunikacyjnej w zakresie:

- a) niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej lub usługi fakultatywnego obciążenia rachunku.

2) Reklamację oraz inne zastrzeżenia odnośnie świadczonych Usług należy zgłaszać do Biura Obsługi Abonentów, pisemnie na adres siedziby Dostawcy, telefonicznie pod numerem 61 668 99 99, ustnie Przedstawicielowi Dostawcy do protokołu, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

3) Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz dokładny adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) uzasadnienie reklamacji;
- d) przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę lub adres miejsca zakończenia sieci;
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent 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 ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;

h) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;

i) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4) Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji, o których mowa w ust. 3 powyżej, Dostawca wzywa Abonenta do jej uzupełnienia w terminie 7 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

5) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca niezwłocznie powiadamia Abonenta.

6) Dostawca potwierdza przyjęcie reklamacji na piśmie niezwłocznie, gdy reklamacja składana jest osobiście, lub w terminie 14 dni, wskazując nadany numer reklamacji oraz nazwę, adres i numer telefonu podmiotów rozpatrujących reklamację, chyba, że reklamacja zostanie rozpoznana w tym terminie.

7) Dostawca w terminie 30 dni rozpoznaje reklamację i udziela Abonentowi odpowiedzi, którą przesyła listem poleconym na adres Abonenta, lub przekazuje w inny sposób wskazany przez Abonenta w reklamacji. W razie nieuwzględnienia reklamacji odpowiedź wymaga uzasadnienia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

8) Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent

może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Abonent będący Konsumentem może zwrócić się do Prezesa UKE z wnioskiem o przeprowadzenie za zgodą Dostawcy postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Tryb ten uregulowany został w art. 383 i następnych ustawy Prawa komunikacji elektronicznej oraz w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

9) Udział Dostawcy w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego Konsumentem spór nie został rozwiązany Dostawca każdorazowo podejmuje decyzję o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich lub o odmowie udziału w takim postępowaniu i przekazuje ją Abonentowi będącemu Konsumentem na papierze lub innym Trwałym nośniku. Jeśli Dostawca nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl

10) Drogę postępowania reklamacyjnego, w przypadku, o którym mowa w ust. 8 powyżej, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Dostawca nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.

DZIAŁ XIII. Zasady usuwania Awarii i Usterek

§ 49

1) Usunięcie Usterki sygnału telekomunikacyjnego winno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności

zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 48 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.

2) Usunięcie Awarii powinno nastąpić nie później niż w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia. O ile Awaria nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 24 godzin od jej zgłoszenia, Dostawca powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie jej usunięcia.

3) Dostawca nie odpowiada za Usterki i Awarie wynikające ze złego stanu technicznego urządzeń RTV (odbiornik telewizyjny, radiowy, komputer lub inne) używanych przez Abonenta lub braku sygnału telekomunikacyjnego będącego następstwem ingerencji Abonenta lub osób niepowołanych w Sieć telekomunikacyjną lub Urządzenia. Dostawca nie jest zobowiązany do regulacji lub napraw tych urządzeń.

4) Abonent jest zobowiązany do udostępnienia Przedstawicielom Urządzeń zainstalowanych w jego lokalu w celu okresowego przeglądu, pomiarów i usuwania Usterek oraz Awarii, w godzinach od 8.00 do 21.00. Podczas dokonywania ww. czynności w lokalu musi być obecny Abonent lub jego Pełnomocnik.

§ 50

1) Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi wywołanej Awarią lub Usterką, w tym w sytuacji, kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy prawo do żądania odszkodowania w formie kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi. W przypadku szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary umownej Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

2) Niezależnie od kary umowne, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszeniu jej jakości.

3) Do okresu, za który obniża się Abonament oraz za który

przysługuje Abonentowi prawo żądania kary umownej, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

4) Postanowienia ust. 1-3 powyżej mają zastosowanie także w razie nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości świadczonych Usług lub jeżeli Dostawca nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.

5) Bezsporne kary umowne i bezsporne odszkodowania, o których mowa w ust. 1-4 powyżej, wypłacane są w terminie 14 dni do doręczenia pisemnego wezwania do zapłaty.

§ 51

1) Obniżenie Abonamentu oraz wypłata kary umownej, o której mowa w §50 Regulaminu, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie oraz w terminie określonym w Dziale XII Regulaminu.

2) Kara umowna może być wypłacona Abonentowi w kasie Dostawcy, na rachunek bankowy lub na pisemny wniosek Abonenta zostać zaliczona na poczet przyszłych należności Abonenta z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę.

3) Dostawca zapewnia Abonentowi pomoc techniczną przy pierwszym montażu Urządzenia, sprawdzaniu funkcjonowania w nim zainstalowanej odpowiedniej karty sieciowej lub routera, bądź poinformowaniu Abonenta o konieczności zainstalowania takiej karty lub routera.

4) Dostawca zapewnia Abonentowi odpłatną pomoc techniczną, w miarę możliwości technicznych, w zakresie pozostałych usług związanych z korzystaniem z Multisieci.

DZIAŁ XIV. Dane osobowe

§ 52

1) Dostawca jest administratorem danych osobowych zgodnie z

Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) i wykorzystuje te dane na zasadach określonych w Informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez Dostawcę zgodnie z RODO dostępnej na stronie internetowej: www.eaw.com.pl.

2) Przetwarzane przez Dostawcę dane mogą służyć do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

3) Dostawca zapewnia realizację uprawnień wynikających z Rozporządzenia RODO, tj. prawa sprostowania danych, dostępu do danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych i do przenoszenia danych dostarczonych administratorowi; prawa do złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego, w tym profilowania, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, oraz do sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, a także prawa wniesienia skargi do organu nadzorczego.

4) W odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie zgody Dostawca zapewnia realizację prawa do cofnięcia zgody w dowolnym momencie. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które nastąpiło przed wycofaniem zgody.

§ 53

Miejscem wykonania Umowy jest wskazany w jej treści adres świadczenia Usługi.

DZIAŁ XV. Postanowienia końcowe

§ 54

1) Aktualna treść Regulaminu, Regulaminów promocji i

Cenników stanowi załącznik do Umowy dostępna jest również w Biurze Obsługi Abonenta oraz na Stronie internetowej Dostawcy. Dostawca doręcza nieodpłatnie wskazane dokumenty utrwalone na papierze lub innym Trwałym nośniku wybranym przez Abonenta będącego Konsumentem także na każde żądanie Abonenta będącego Konsumentem wyrażone w trakcie obowiązywania Umowy.

2) W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo komunikacji elektronicznej oraz inne właściwe przepisy.

3) Niedające się usunąć wątpliwości co do treści dokumentów wskazanych w ust. 1 powyżej rozstrzyga się na korzyść Abonenta będącego Konsumentem.

4) Regulamin oraz Regulaminy promocji zawierają w szczególności zakres i warunki świadczenia Usługi, a Cenniki zawierają w szczególności wszelkie ceny i opłaty za Usługi, które to elementy stanowią informacje przedumowne w rozumieniu art. 285-286 Prawa komunikacji elektronicznej. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że zaakceptowane przez Konsumenta elementy stanowiące informacje przedumowne w rozumieniu art. 285-286 Prawa komunikacji elektronicznej zawarte w Regulaminie, Regulaminach promocji i Cennikach podlegają zmianie na warunkach określonych w Dziale VIII Regulaminu.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 10.11.2024 r.