

**INFORMACJE PRZEDUMOWNE PRZEDKŁADANE KONSUMENTOWI PRZED ZAWarciEM
UMOWY O Świadczenie usług komunikacji elektronicznej**

Nr ID Abonenta

CZĘŚĆ OGÓLNA

A/ Dostawcą usług komunikacji elektronicznej udzielającym konsumentowi przedmiotowych Informacji przedumownych jest Zakład Elektroniki ISKO Spółka Cywilna z adresem: 96-300 Żyrardów ul. Izy Zielińskiej 36 a, której wspólnicy w osobach Janiny Kamieńskiej, Jacka Jurczewskiego i Zbigniewa Skibińskiego wpisani są w Centralnej Ewidencji i informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki, telefon 46-855-99-75, adres poczty elektronicznej isko@isko.net.pl, zwany/* zwana dalej dostawcą usług, dostawcą usług komunikacji elektronicznej, podmiotem lub naszym podmiotem.

B/ Dostawca usług w ramach prowadzonej działalności świadczy na rzecz abonentów usługi komunikacji elektronicznej w zakresie:

- a/ dostarczania nadawanych przez inne podmioty programów telewizyjnych,
- b/ zapewnienia dostępu do Internetu w sieci stacjonarnej,
- c) przyłączenia lokalu do sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług;
- d/[inne]

C/ Główne cechy świadczonych usług komunikacji elektronicznej, w tym parametry jakości usług oraz minimalne poziomy jakości usług:

C.1/ Parametry jakości usług wspólne dla wszystkich usług komunikacji elektronicznej świadczonych przez dostawcę usług:

- a/ **Czas oczekiwania na przyłączenie do sieci** – minimalny- 24 godzin od terminu wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, maksymalny- 14 dni od terminu wskazanego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,
- b/ **Czas oczekiwania na połączenie z personelem celem zgłoszenia awarii, usterki lub uszkodzenia lub uzyskania niezbędnej informacji o usłudze komunikacji elektronicznej** –minimalny - 30 sekund, maksymalny - 200 sekund,
- c/ **Czas usunięcia awarii, usterki, uszkodzenia** – minimalny- 2 godziny od powzięcia informacji o awarii, usterce, uszkodzeniu, maksymalny- 3 dni od powzięcia informacji o awarii, usterce, uszkodzeniu,
- d/ **Liczba uszkodzeń na 100 łączy z winy operatora** – 0,01%,
- e/ **Wskaźnik reklamacji** – 0,01%,

C.2/ Główne cechy usługi dostarczania programów telewizyjnych

Do głównych cech dostarczania przez dostawcę usług programów telewizyjnych należy zaliczyć przejmowanie przez dostawcę usług rozpowszechnionych programów w całości i bez zmian oraz równoczesne wtórne ich rozpowszechnianie w sposób przewodowy w sieci telewizji kablowej dostawcy usług celem ich dostarczenia do odbiorników (urządzeń końcowych) abonentów (art. 4 pkt. 8 ustawy o radiofonii i telewizji (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz. 1722 z późn. zm.), zwanej dalej ustawą o rtv).

Gwarantowanym parametrem dostarczania programów w sieci telewizji kablowej dostawcy usług jest ich umieszczenie w pasmie częstotliwości pomiędzy 87,5 Mhz, a 860Mhz.

C.3/ Główne cechy usługi zapewnienia stacjonarnego dostępu do Internetu:

Do głównych cech usługi zapewnienia stacjonarnego dostępu do Internetu należy zaliczyć zapewnienie przy pomocy tej usługi dostępu do internetu, a tym samym łączność z praktycznie wszystkimi zakończeniami sieci internet bez względu na stosowaną technologię sieci i urządzenia końcowe.

Usługę stacjonarnego dostępu do internetu dostawca usług świadczy drogą przewodową.

Gwarantowane parametry jakości usługi stacjonarnego dostępu do internetu obejmują:

- a/ minimalną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usługi dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-..... Mb/s,
- b/ zwykle dostępną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-..... Mb/s,
- c/ maksymalną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-..... Mb/s,
- d/ deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do Internetu w sieciach stacjonarnych-..... Mb/s.

D/Cena za usługi:

1/ Cena za usługi dostawcy usług zgodnie z Cennikiem stanowiącym integralną część umowy wynosi:

- za usługę brutto miesięcznie,
- za usługę podłączenia brutto jednorazowo,

- za usługę aktywacji brutto jednorazowo.

2/ „Z uwagi na fakt niemożności określenia w chwili obecnej wysokości poniższych opłat Abonent będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz dostawcy usługi:

a/ opłatę za dostarczenie abonentowi urządzenia końcowego, w tym dekodera, modułu, modemu lub karty dekodującej w wysokości zgodnej z cennikiem przewoźnika,

b/ w przypadku żądania Abonenta przekazywania faktur VAT za usługi komunikacji elektronicznej pod postacią papierową, zawiadamiania Abonenta o zmianach danych dotyczących Dostawcy usług określonych w lit. A, cennika lub umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w formie pisemnej odpowiadającej formie w jakiej zawarto umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej dostawca usług obciąży Abonenta kosztami wysyłki listu poleconego oraz kosztami ewentualnego zwrotu listu poleconego w razie niepodjęcia przesyłki w terminie lub niepowiadomienia Dostawcy usług przez Abonenta o zmianie adresu zamieszkania lub adresu dla doręczeń w wysokości określonej w cenniku usług pocztowych Poczty Polskiej S.A.”

E/ Okres obowiązywania umowy, warunki jej przedłużenia i sposób zakończenia jej obowiązywania.

1/ Abonent zainteresowany jest zawarciem z dostawcą usług umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas nieokreślony/ czas określony wynoszący..... miesięcy* nie dłuższy jednak niż 24 miesiące.

2/ W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na czas określony, po upływie okresu czasu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu, chyba, że abonent skorzystał z przysługującego mu prawa do jej wypowiedzenia z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

W okresie wypowiedzenia abonent ponosi jedynie opłaty za świadczenie usług telekomunikacyjnych objętych umową lub zamówionych w czasie trwania umowy pakietów taryfowych lub dodatkowych opcji usług. Nie później niż na 30 dni przed zakończeniem obowiązywania umowy zawartej na czas określony dostawca usług telekomunikacyjnych doręcza abonentowi na trwałym nośniku informacje o automatycznym przedłużeniu umowy, w szczególności o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych umową zawartą na czas oznaczony.

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

3/ Zasada wypowiedzenia umów.

Każda ze stron umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może ją rozwiązać w drodze wypowiedzenia na miesiąc naprzód na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym jedna ze stron umowy doręczyła drugiej stronie umowy pisemne oświadczenie woli o wypowiedzeniu umowy w taki sposób, że adresat wypowiedzenia umowy mógł zapoznać się z jego treścią.

Przepisy szczególne wprowadzają wyjątki od tej zasady.

4/ Umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wygasa w przypadku:

a/ upływu terminu, na który została zawarta jeżeli abonent skorzystał z możliwości wypowiedzenia umowy terminowej w wyniku złożenia pisemnego oświadczenia woli o jej wypowiedzeniu dostawcy usług co najmniej na miesiąc naprzód przed końcem jej obowiązywania,

b/ śmierci abonenta będącego osobą fizyczną,

c/ utraty zdolności prawnej przez abonenta lub dostawcę usług będącego osobą fizyczną,

d/ zakończenia postępowania likwidacyjnego i wykreślenia z właściwego rejestru urzędowego abonenta lub dostawcy usług będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej,

e/ zakończenia bytu prawnego abonenta będącego komunalną lub państwową jednostką organizacyjną w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego,

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

a/ rozwiązania umowy obejmującej usługę dostępu do internetu bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia w przypadku zmiany dostawcy tej usługi jeżeli abonent jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,

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

a/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony za wypowiedzeniem przez dostawcę usług z winy abonenta,

b/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas oznaczony, jak i zawartej na czas nieoznaczony za wypowiedzeniem przez konsumenta w sytuacji braku akceptacji dokonanej jednostronnie przez dostawcę usług zmiany warunków umowy,

c/ rozwiązanie umowy o świadczenie usługi dostępu do internetu niezależnie od okresu na jaki została zawarta, przez abonenta z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie z dotychczasowym

dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi jeżeli jest zainteresowany zachowaniem ciągłości świadczenia usługi, a jest to technicznie wykonalne,

d/ rozwiązanie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, z wyjątkiem umowy o świadczenie usługi dostępu do internetu, przez konsumenta w drodze wypowiedzenia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, po uprzednim wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie,

e/ rozwiązanie przez dostawcę usług za wypowiedzeniem z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sytuacji gdy abonent zalega z zapłatą należności za świadczone usługi i pomimo zawieszenia świadczenia usługi lub usług komunikacji elektronicznej oraz upływu co najmniej 7 dni od dnia doręczenia abonentowi pisma, w którym dostawca usług pouczył abonenta o możliwości wypowiedzenia umowy, w razie nieuregulowania zaległości w tym terminie, abonent zaległości wobec dostawcy usług nadal nie uregulował.

7/ Zmiana dostawcy usługi zapewnienia dostępu do internetu.

1/ Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne,

2/ Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej,

3/ Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia dotychczasowemu dostawcy usług opłat i odszkodowania, o których w lit. E pkt 8.

4/ W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

a/ z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;

b/ bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c/ na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.

5/ Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

6/ Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

7/ Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

8/ Za czynności związane z realizacją uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nie pobiera się opłat od abonenta.

9/ W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w pkt. 2, dotychczasowy dostawca usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

10/ Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w pkt.2:

a/ wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia abonenta staje się bezskuteczne,

b/ umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy dostawca usługi informuje abonenta.

11/ Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w pkt. 2, abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu Prezesa UKE.

12/ W przypadku, o którym mowa w pkt.11, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w pkt. 2, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu lub upływu terminu, o którym mowa w pkt. 10.

8/ 1/ Dostawca usług telekomunikacyjnych może dochodzić od abonenta odszkodowania w przypadku, gdy umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez abonenta lub przez tego dostawcę z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta.

2/ Odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 1, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do

publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest urządzenie końcowe;

3/ Odszkodowanie, o którym mowa w pkt. 1, nie może przekroczyć z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

4/W przypadku niedokonania zwrotu urządzenia końcowego przydzielonego Abonentowi po rozwiązaniu umowy Abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania określonego w cenniku. Po dokonaniu przez abonenta zapłaty kwoty odszkodowania za niezwrócone urządzenie końcowe, dostawca usług będzie zobowiązany do odblokowania telekomunikacyjnego urządzenia końcowego przydzielonego w ramach umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

9/ Jeżeli abonent wypowiada zawartą na czas określony umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej z powodu braku akceptacji jednostronnej zmiany postanowień umownych przez dostawcę usług, jak i w sytuacji gdy konsument wypowiada umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, poza umową o świadczenie usług dostępu do internetu, po uprzednim wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego z powodu występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w umowie, wówczas dostawcy usług nie przysługuje od abonenta lub konsumenta odszkodowanie, o którym mowa w lit. E pkt. 8.

Przedmiotowe odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie przysługuje także dostawcy usług w przypadku wprowadzenia przez niego jednostronnej zmiany umowy zawartej na czas nieokreślony lub umowy, o której mowa w pkt. 2, w sytuacji gdy abonent z powodu braku akceptacji przedmiotowej zmiany wypowiedział dostawcy usług umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w okresie czasu nie krótszym niż wejście w życie przedmiotowej zmiany.

Jeżeli jednak abonent korzystając z uprawnienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim w wypowiedzeniu umowy postanowi zachować urządzenie końcowe, o którym mowa w lit. E pkt. 8, wówczas dostawca usług może żądać od abonenta odszkodowania określonego w cenniku.

W takim przypadku dostawca usług telekomunikacyjnych może rozłożyć na raty odszkodowanie, o którym mowa powyżej, przy czym liczba rat w cyklu miesięcznym nie może być mniejsza niż liczba pozostałych okresów rozliczeniowych wynikających z wypowiedzanej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Jeżeli natomiast abonent w jednej z sytuacji opisanych powyżej nie skorzysta z możliwości zachowania urządzenia końcowego, wówczas będzie zobowiązany do zwrotu na rzecz dostawcy usług przedmiotowego urządzenia, którego to zwrotu koszty ponoszą strony umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej po połowie.

10/ Zasady ogólne dotyczące jednostronnej zmiany każdego rodzaju umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej może dokonać jednostronnej zmiany warunków każdego rodzaju umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, tak zawartej na czas określony, jak i zawartej na czas nieokreślony, w przypadku, gdy:

1/konieczność wprowadzenia zmian wynika:

a/ bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,

b/z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

2/proponowane zmiany:

a/są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,

b/mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej informację o przedmiotowych zmianach umieszcza na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich wejściem w życie, chyba że krótszy termin ich wejścia w życie wynika z przepisu prawa powszechnie obowiązującego wprowadzającego zmianę lub z decyzji Prezesa UKE

Niezależnie od publikacji na swojej stronie internetowej dostawca usług komunikacji elektronicznej doręcza abonentowi na trwałym nośniku odpowiadającym formie w jakiej zawarto umowę z abonentem informację o zmianie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz ze wskazaniem okresu wejścia w życie zmiany umowy oraz pouczeniem o możliwości wypowiedzenia w formie pisemnej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez abonenta w razie braku akceptacji zmiany umowy w terminie nie krótszym niż wejście w życie zmiany umowy oraz o obowiązku zapłaty dostawcy usług komunikacji elektronicznej odszkodowania, o którym mowa w lit. F.1.

Dostawca usług informuje abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w formie w jakiej zawarto umowę z abonentem; tego rodzaju informacja nie stanowi zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

11/ Warunki jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony dokonanej przez dostawcę usług.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej uprawniony jest do dokonania jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony w wyniku zaistnienia innych obiektywnych czynników niż wskazane w pkt. 10, na które dostawca usług komunikacji elektronicznej nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a zarazem możliwość wprowadzania zmiany umowy z takich powodów przewidziano w treści samej umowy.

„Dostawca usług komunikacji elektronicznej zgodnie z regulacją zdania poprzedniego będzie uprawniony zatem do wprowadzenia jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas określony w przypadku:

a/ zmiany wysokości cen towarów lub usług związanych ze świadczoną usługą komunikacji elektronicznej,

b/ zmiany wskaźnika cen usług konsumpcyjnych obejmujących świadczone przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej usługi komunikacji elektronicznej opublikowanego przez Prezesa GUS,

c/ zmiany wysokości obciążeń publicznoprawnych wpływających na koszt świadczenia usługi komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług,

d/ zmianę wysokości kosztów ogólnych prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez dostawcę usług, w tym kosztów obsługi abonentów,

e/ poniesienia istotnych nakładów inwestycyjnych na rozwój sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług lub na podniesienie jakości świadczonych usług komunikacji elektronicznej,

f/ usunięcia z oferty dostawcy usługi komunikacji elektronicznej konkretnej usługi komunikacji elektronicznej lub też wprowadzenia zmiany parametrów jej świadczenia z powodu potrzeby wprowadzenia zmian natury technologicznej lub organizacyjnej,

g/ zakończenia świadczenia danej usługi komunikacji elektronicznej, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią,

h/ istotnej zmiany przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi komunikacji elektronicznej przez nią dostarczanej,

i/ zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej dostawcę usług z osobami trzecimi, w tym zwłaszcza, umów z osobami, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne względnie usługi telewizyjne,

j/ gdy uprawnienie lub zobowiązanie dla naszego podmiotu do wprowadzenia zmiany umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego,

k/ utraty przez dostawcę usług prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości,

l/ utraty przez dostawcę usług w całości lub części infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub konkretnej usługi komunikacji elektronicznej,

l/ rezygnacji przez dostawcę usług ze stosowania określonej technologii.”.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej informację o przedmiotowych zmianach umieszcza na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich wejściem.

Niezależnie od publikacji na swojej stronie internetowej dostawca usług komunikacji elektronicznej doręcza abonentowi na trwałym nośniku odpowiadającym formie w jakiej zawarto umowę z abonentem informację o zmianie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz ze wskazaniem okresu wejścia w życie zmiany umowy oraz pouczeniem o możliwości wypowiedzenia w formie pisemnej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez abonenta w razie braku akceptacji zmiany umowy w terminie nie krótszym niż wejście w życie zmiany umowy oraz o braku istnienia po stronie abonenta obowiązku zapłaty dostawcy usług komunikacji elektronicznej odszkodowania, o którym mowa w lit. F.1.

12/ Warunki jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony dokonanej przez dostawcę usług.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej może wprowadzić jednostronną zmianę umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony, a także umowy, o której mowa w pkt. 2, jeżeli w przedmiotowej umowie przewidziano możliwość wprowadzania zmiany określając zarazem w przedmiotowej umowie okoliczności, w których zmiana może nastąpić.

„Dostawca usług komunikacji elektronicznej zgodnie z regulacją zdania poprzedniego będzie uprawniony zatem do wprowadzenia jednostronnej zmiany umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawartej na czas nieokreślony, jak i do umowy, o której mowa w pkt. 2 w przypadku:

a/ zmiany wysokości cen towarów lub usług związanych ze świadczoną usługą komunikacji elektronicznej,

b/ zmiany wskaźnika cen usług konsumpcyjnych obejmujących świadczone przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej usługi komunikacji elektronicznej opublikowanego przez prezesa GUS,

c/ zmiany wysokości obciążeń publicznoprawnych wpływających na koszt świadczenia usługi komunikacji elektronicznej przez dostawcę usług,

d/ zmiany wysokości kosztów ogólnych prowadzenia działalności telekomunikacyjnej przez dostawcę usług, w tym kosztów obsługi abonentów,

e/ poniesienia istotnych nakładów inwestycyjnych na rozwój sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług lub na podniesienie jakości świadczonych usług komunikacji elektronicznej,

f/usunięcia z oferty dostawcy usługi komunikacji elektronicznej konkretnej usługi komunikacji elektronicznej lub też wprowadzenia zmiany parametrów jej świadczenia z powodu potrzeby wprowadzenia zmian natury technologicznej lub organizacyjnej,

g/zakończenia świadczenia danej usługi komunikacji elektronicznej, w przypadku gdy jest ona dostarczana przez osobę trzecią,

h/ istotnej zmiany przez osobę trzecią zasad świadczenia danej usługi komunikacji elektronicznej przez nią dostarczanej,

i/ zakończenia lub zmiany warunków umowy wiążącej dostawcę usług z osobami trzecimi, w tym zwłaszcza, umów z osobami, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne względnie usługi telewizyjne,

j/ gdy uprawnienie lub zobowiązanie dla naszego podmiotu do wprowadzenia zmiany umowy wynika z ostatecznej decyzji administracyjnej lub prawomocnego orzeczenia sądowego,

k/ utraty przez dostawcę usług prawa do wykorzystywania określonych częstotliwości,

l/ utraty przez dostawcę usług w całości lub części infrastruktury telekomunikacyjnej niezbędnej do świadczenia usług komunikacji elektronicznej lub konkretnej usługi komunikacji elektronicznej,

l/ rezygnacji przez dostawcę usług ze stosowania określonej technologii.”.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej informację o przedmiotowych zmianach umieszcza na swojej stronie internetowej z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed ich wejściem.

Niezależnie od publikacji na swojej stronie internetowej dostawca usług komunikacji elektronicznej doręcza abonentowi na trwałym nośniku odpowiadającym formie w jakiej zawarto umowę z abonentem informację o zmianie umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wraz ze wskazaniem okresu wejścia w życie zmiany umowy oraz pouczeniem o możliwości wypowiedzenia w formie pisemnej umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez abonenta w razie braku akceptacji zmiany umowy w terminie nie krótszym niż wejście w życie zmiany umowy.

W takiej sytuacji po stronie abonenta nie zachodzi obowiązek zapłaty dostawcy usług komunikacji elektronicznej odszkodowania, o którym mowa w lit. F.1, o którym to uprawnieniu jednakże dostawca usług nie jest obowiązany do odrębnego informowania abonenta.

E/ Wysokość odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty.

F.1/ Odszkodowanie dla dostawcy usług od abonenta.

Dostawcy usług odszkodowanie przysługuje od abonenta, w sytuacji gdy:

a/ dostawca usług wypowiada abonentowi umowę z winy abonenta,

b/ w przypadku opisanym w lit. E pkt. 10,

c/ abonent wypowiada dostawcy usług umowę o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed końcem obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Wysokość przedmiotowego odszkodowania określono w lit. E pkt. 8, zaś przypadki, gdy odszkodowanie to nie przysługuje uregulowano w lit. E pkt. 9.

Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz dostawcy usług przedmiotowe odszkodowanie w terminie 14 dni od dnia rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Po bezskutecznym upływie terminu określonego w zdaniu poprzednim dostawcy usług od abonenta przysługują odsetki ustawowe z tytułu opóźnienia w zapłacie odszkodowania.

F.2/ Odszkodowanie dla abonenta od dostawcy usług.

1/ W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w lit. F.1.

Wysokość odszkodowania należnego konsumentowi regulują przepisy kodeksu cywilnego.

Przedsiębiorca komunikacji elektronicznej świadczący usługi międzynarodowe odpowiada za ich niewykonanie lub nienależyte wykonanie w zakresie i na zasadach ustalonych w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych.

2/ Regulacja pkt. 1 znajduje zastosowanie także do roszczeń abonenta wobec dostawcy usług w sytuacji, gdy nie został osiągnięty określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej poziom jakości świadczonej usługi lub jeżeli dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa.

3/Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo, abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4/Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.

5/Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi powszechnej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

6/Roszczenia dochodzone na podstawie pkt. 3-5 przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi powszechnej, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.

G/ Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone konsumentowi.

1/W przypadku, gdy dostawca usług 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 doręzonego abonentowi albo osobiście przez przedstawiciela dostawcy usług za potwierdzeniem odbioru albo też w drodze listu poleconego przesłanego abonentowi przez dostawcę usług 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 Urzędzeniu 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 telewizji kablowej - złamanie kodów systemu dostępu warunkowego do kodowanych programów telewizyjnych * prowadzące do uzyskania nieuprawnionego dostępu przez osoby trzecie pozbawione uprawnień dostępowych do tych programów,
- c/ inne niż wymienione w lit. a- c **nadużycia w komunikacji elektronicznej**, o których mowa w art. 2 pkt. 8 ustawy z dnia 28.07.2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.

H/ Postępowanie reklamacyjne

1/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej z tytułu:

- a/ niedotrzymania z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
- b/ niewykonania lub nienależytego wykonania usługi komunikacji elektronicznej;
- c/ nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej.

2/ Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi komunikacji elektronicznej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi komunikacji elektronicznej. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym dostawca usług niezwłocznie powiadamia użytkownika składającego reklamację, zwanego dalej reklamującym.

3/ Reklamację wnosi się:

a/w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w każdej jednostce obsługującej użytkowników dostawcy usług albo przesyłką pocztową w rozumieniu [art. 3 pkt 21](#) ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1640 z późn. zm.);

b/ustnie do protokołu osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w każdej jednostce obsługującej użytkowników końcowych dostawcy usług;

c/telefonicznie;

d/na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

4/Reklamacja zawiera w szczególności:

- a/ imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
- b/określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c/przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d/przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez dostawcę usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- e/ datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w pkt. 1 lit. a;
- f/ wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g/numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w lit.f;

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

i/podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5/Jeżeli dostawca, o którym mowa w pkt. 1, nie rozpatrzył reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że uznał żądanie określone w reklamacji za uzasadnione. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu odpowiedzi zawierającej informacje o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji wraz z uzasadnieniem.

6/W przypadku uwzględnienia reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku dostawca usługi komunikacji interpersonalnej wykorzystującej numery zwraca abonentowi opłatę z tytułu przekazanego abonentowi wykazu wykonanych usług.

7/W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt. 3 lit. a lub lit. b, nie spełnia warunków określonych w pkt.4, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

8/W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w pkt.7 nie spełnia warunków określonych w pkt.4, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

9/Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w pkt. 4 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

10/ W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w pkt. 3 lit. a lub lit. b, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

11/W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

12/Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.

13/ Przepisu pkt.11 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

14/Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

15/Odpowiedź na reklamację zawiera:

a/nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;

b/informację o dniu złożenia reklamacji;

c/rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d/w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w pkt. 4 lit. g;

e/pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;

f/dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

16/W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację zawiera uzasadnienie faktyczne i prawne i jest doręczana reklamującemu przesyłką poleconą z zastrzeżeniem pkt 18.

17/Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację pisemnie z zastrzeżeniem pkt 18.

18/ Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub w odrębnym oświadczeniu, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej.

19/Przepisu pkt. 17 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji

elektronicznej, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.

20/Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w pkt.3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

21/Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, dostawca usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

22/Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

23/ Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich roszczeń przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

24/Drogę postępowania reklamacyjnego w przypadku, o którym mowa w pkt.23, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca usług komunikacji elektronicznej nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi komunikacji elektronicznej została uwzględniona.

I/ Sposób i termin spełnienia świadczenia przez dostawcę usług.

Dostawca usług rozpocznie świadczenie usług komunikacji elektronicznej na rzecz abonenta w terminie wskazanym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

J/ Sposób porozumiewania się z konsumentem.

Dostawca usług będzie porozumiewał się z konsumentem ustnie w jednostce organizacyjnej dostawcy usług obsługującej użytkowników, telefonicznie, pisemnie w drodze listów poleconych oraz pism doręczanych osobiście abonentowi, a także drogą poczty elektronicznej w formie elektronicznej.

K/ Zasady ograniczenia oraz zawieszenia świadczenia usług.

1/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej, wobec którego abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, powiadamia tego abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

2/ Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1, dostawca usług komunikacji elektronicznej może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu korzystania z transmisji danych.

3/ Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, o których mowa w pkt. 2, abonent nie zapłacił zaległych należności, dostawca usług komunikacji elektronicznej niezwłocznie powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.

4/Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt. 3, abonent nie zapłaci zaległych należności, dostawca usług komunikacji elektronicznej może zawiesić świadczenie usługi.

5/ W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w Części Ogólnej lit. H, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

6/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej, który:

a/ ograniczył świadczenie usługi, o której mowa w pkt. 2, albo

b/zawiesił świadczenie usługi, o której mowa w pkt.4

- niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznowia jej świadczenie.

7/Jeżeli dostawca usług komunikacji elektronicznej wprowadzi opłatę za ponowną aktywację zawieszonych usług, opłata ta odpowiadać będzie musiała ponoszonym kosztom wznowienia świadczenia usługi i będzie ujawniona w cenniku usług komunikacji elektronicznej.

8/ Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi komunikacji elektronicznej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, dostawca usług komunikacji elektronicznej powiadomi abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy abonent nie zapłaci zaległych należności.

9/ Powiadomienie, o którym mowa w pkt. 1, pkt. 3 i pkt. 8 doręcza się bezpłatnie na trwałym nośniku na wskazany przez abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.

10/Jeżeli abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, dostawca usług komunikacji elektronicznej powiadamia tego abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, dostawca usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie tej usługi.

CZEŚĆ SZCZEGÓŁOWA

Usługi dostępu do internetu

A/ Usługa fakultatywnego obciążania rachunku oraz zasady jej reklamowania

Nasz podmiot nie świadczy usługi fakultatywnego obciążania rachunku,

B/ Dostęp do udogodnień i usług zapewniany użytkownikom końcowym z niepełnosprawnościami lub użytkownikom końcowym będącym osobami niepełnosprawnymi.

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

2/ Wskazana na naszej głównej stronie internetowej dostawcy usług jednostka obsługująca użytkowników końcowych, zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami polegające na:

a/ przystosowaniu takiej jednostki do obsługi osób z niepełnosprawnościami narządu ruchu,

b/ zapewnienia w tej jednostce stanowiska obsługi, które jest wyposażone w urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnościami narządu wzroku (niewidoma osoba lub osoba słabowidząca) albo narządu słuchu albo narządu mowy (osoba niesłysząca lub niemówiąca).

3/ Spełnienie wymogu wyposażenia stanowiska obsługi, o którym mowa w pkt. 5 lit. b realizujemy poprzez bezpłatne zapewnienie w jednostce obsługującej użytkowników końcowych dostęp do:

a/ komputera stacjonarnego lub przenośnego wyposażonego w program odczytu ekranu, słuchawki oraz panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu,

b/ komputera stacjonarnego, przenośnego lub tabletu z możliwością połączenia się z tłumaczem języka migowego online w czasie rzeczywistym z poziomu strony internetowej- z którego będzie mogła korzystać osoba z niepełnosprawnościami.

Dostęp do tłumacza języka migowego on- line zapewniamy od poniedziałku do piątku w godzinach pracy jednostki obsługującej użytkowników końcowych z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

4/ Jednostka obsługująca użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 2 zostaje przez nas oznakowana zgodnie z wymogami prawa jako jednostka dostosowana do obsługi osób z niepełnosprawnościami,

5/ Ponadto na żądanie osoby z niepełnosprawnościami wskazanymi w pkt. 2 w jednostce obsługującej użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 2 udostępnimy w sposób jednoznaczny, łatwo dostępny i zrozumiały, informacje o:

a/ wszystkich oferowanych przez nas udogodnieniach dla tych osób, w tym listę z jednostkami przystosowanymi do ich obsługi,

b/ świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla tych osób- oferując zarazem możliwość wydruku potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnościami z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez tę osobę.

Informacje, o których mowa w lit. a i w lit. b udostępniamy także na naszej głównej stronie internetowej w domenie głównej, w pasku górnym, po prawej stronie z oznaczeniem „Logiem dostępności”, zaś w razie udostępnienia przez nas aplikacji mobilnej także w tej aplikacji.

6/ Ponadto z poziomu naszej strony internetowej zapewniamy obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnościami, narządu ruchu, słuchu albo narządu mowy (osoby niesłyszące lub niewidzące) z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym od poniedziałku do piątku w godzinach pracy jednostki, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

7/ Na okoliczność prowadzenia przez nasz podmiot sprzedaży urządzeń końcowych zapewniających dostęp do świadczonej usługi komunikacji elektronicznej, przy zawieraniu umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej oraz na żądanie osoby z niepełnosprawnościami wskazanymi, będziemy oferowali:

a/ telekomunikacyjne urządzenie końcowe zapewniające dostęp do świadczonej usługi komunikacji elektronicznej przystosowane do używania przez osoby z niepełnosprawnościami,

b/ pomoc we właściwym skonfigurowaniu telekomunikacyjnego urządzenia końcowego lub uruchomieniu świadczonych przez nas usług, w jednostce obsługującej użytkowników końcowych, o której mowa w pkt. 2 lub telefonicznie lub za pośrednictwem tłumacza języka migowego dostępnego z poziomu naszej strony internetowej.

Telekomunikacyjne urządzenie końcowe, o którym mowa w lit. a jest dostosowane do rodzaju niepełnosprawności:

W przypadku osób z niepełnosprawnością narządu wzroku:

a/ modele posiadające klawiaturę wybierczą- telekomunikacyjne urządzenie końcowe będzie posiadało co najmniej jeden przycisk wyróżniony w sposób umożliwiający jego rozpoznanie przez osoby niewidzące lub słabowidzące (w przypadku wyróżnienia jednego tylko przycisku winien to być przycisk oznaczonym cyfrą 5) lub równoważną funkcjonalnością umożliwiającą wybranie określonego numeru,

b/ modele dotykowe lub inne telekomunikacyjne urządzenia końcowe posiadające co najmniej rozbudowane menu, oprogramowanie asystujące, w szczególności program odczytu ekranu, opcje powiększenia i dostosowania obrazu do indywidualnych potrzeb, umożliwiające osobom niewidomym lub słabowidzącym obsługę menu urządzenia i jego podstawowych funkcji jak wykonywanie połączeń głosowych lub wysyłanie i odczytywanie wiadomości tekstowych.

W przypadku osób z niepełnosprawnością narządu słuchu powinno posiadać co najmniej:

a/ wzmacniacz słuchawkowy z możliwością regulacji wzmocnienia,

b/pętlę indukcyjną w słuchawce lub naszyjną,

8/Nasz podmiot udostępnia w sposób jednoznaczny, łatwy i zrozumiały w jednostkach obsługujących użytkowników końcowych sporządzone na papierze przy użyciu dużej czcionki oraz w postaci elektronicznej w formie tekstowej na stronie internetowej:

a/ informacje o wszystkich udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych oferowanych przez dostawcę usług,

b/ ogólne warunki umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz jej wzór, cennik usług telekomunikacyjnych i regulamin świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

9/W przypadku uzasadnionych wątpliwości dotyczących zasadności realizacji udogodnienia dla osoby niepełnosprawnej określonych w Części szczegółowej lit. B, związanych z rodzajem lub stopniem niepełnosprawności osoby żądającej jego realizacji, osoba reprezentująca nasz podmiot przed realizacją udogodnienia ma prawo zażądać okazania, do wglądu, przez osobę żądającą realizacji udogodnienia, dokumentu potwierdzającego niepełnosprawność w rozumieniu [ustawy](#) z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 44 z późn. zm.).

10/Nasza strona internetowa i udostępniane za jej pośrednictwem informacje zostały dostosowane do wymagań Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0), z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 6 do rozporządzenia w sprawie świadczenia usług telefonicznych osobom niepełnosprawnym.

C/ Warunki rezygnacji z oferty wiązanej lub jej elementów.

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

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

D/ Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich.

1/ Spór cywilnoprawny między konsumentem, a dostawcą usług komunikacji elektronicznej może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

2/ Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu [ustawy](#) z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823), zwanej dalej ustawą o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

3/ W zakresie nieuregulowanym w niniejszej Informacji przedumownej oraz w Prawie komunikacji elektronicznej do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosuje się przepisy [ustawy](#) o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

4/ Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się:

a/ na wniosek konsumenta złożony w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo zamiejscowej jednostki Urzędu Komunikacji Elektronicznej właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy

lub

b/ na wniosek złożony w postaci elektronicznej:

- za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) albo
- za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków albo
- na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt. 1 ustawy z dnia 18.11.2020 r. o doręczeniach elektronicznych (tekst jedn. Dz. U. z 2024 r. poz. 1045),

albo

c/ z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.

5/ Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej elementy określone w [art. 33 ust. 2](#) ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, w tym:

a/ oznaczenie stron,

b/ dokładnie określone żądanie,

c/ wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 3 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich zgodnie z wyborem wnioskodawcy, polegającego na:

- umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
- przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
- rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania,

d/ podpis wnioskodawcy,

e/ a nadto wniosek wnioskodawcy o przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu, jeżeli wnioskodawca z takim wnioskiem wystąpi.

6/ Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

E/ Minimalne poziomy jakości usługi dostępu do internetu z uwzględnieniem parametrów istotnych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami, metod ich pomiaru, treści i formy publikacji informacji oraz mechanizmów certyfikacji jakości.

1/ Parametry udogodnień i usług zapewnianych osobom z niepełnosprawnościami, a także treść i formy publikacji informacji o udogodnieniach i usługach zapewnianych osobom z niepełnosprawnościami związane z korzystaniem z usług dostępu do internetu określono precyzyjnie w lit. B.

2/Gwarantowane, w tym minimalne, parametry jakości usługi stacjonarnego dostępu do internetu, w tym obejmujące minimalną, maksymalną, zwykle dostępną oraz deklarowaną prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach usług dostępu do internetu w sieciach stacjonarnych określono w lit. C ust. 5 Części Ogólnej Informacji przedumownych.

3/ Ponadto należy wskazać, iż w odniesieniu do usług dostępu do internetu

a/ minimalny poziom opóźnień transmisji pakietów danych w sieci naszego podmiotu wynosi 10 ms,

b/ minimalny poziom zmienności opóźnień transmisji pakietów danych w sieci naszego podmiotu stanowiący średnią ważoną sumy wszystkich opóźnień transmisji pakietów danych w miesięcznym okresie rozliczeniowym do liczby opóźnień transmisji pakietów danych wynosi 5 ms,

c/ minimalny poziom utraty pakietów danych w sieci naszego podmiotu wynosi 0,01%.

F/ Metoda pomiaru prędkości transmisji danych przy świadczeniu usługi zapewnienia dostępu do internetu.

Nasz podmiot będący podmiotem świadczącym usługę dostępu do internetu dokonuje pomiaru wskaźnika prędkości transmisji danych przy pomocy programu PRO speed test zarządzanego przez Prezesa UKE.

G/ Porównywarka dostępnych na rynku usług dostępu do internetu.

Jeżeli analiza Prezesa UKE wykazała, że użytkownicy końcowi nie mają dostępu do narzędzia porównawczego, Prezes UKE zapewnia to narzędzie w systemie teleinformatycznym.

H/ Warunki korzystania z udostępnionego Abonentowi przez dostawcę usługi dostępu do internetu.

1/ Dostawca usługi dostępu do internetu lub usługi komunikacji interpersonalnej na czas trwania wiążącej strony umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej może udostępnić Abonentowi następujące urządzenia końcowe:

a/ modem kablowy

b/ dekodery

c/ karta

d/ moduł

e/ terminal TV (Telewizja)

f/ modem światłowodowy (Internet)

g/ modem światłowodowy (Internet+TV)

h/ modem światłowodowy (Internet+TV+wi-fi)

i/ router wi-fi

2/ Urządzenie, o którym mowa w pkt. 1 Abonent zobowiązany jest użytkować zgodnie z jego przeznaczeniem i jedynie w celu korzystania z usług określonych w pkt. 1 in principio.

3/ Z tytułu korzystania przez czas trwania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przez Abonenta z urządzenia końcowego w dniu zawarcia przedmiotowej umowy Abonent zobowiązany jest uiścić kaucję od urządzenia końcowego w wysokości:

- a/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. a,
- b/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. b,
- c/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. c,
- d/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. d,
- e/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. e,
- f/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. f,
- g/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. g,
- h/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. h,
- i/ zł od urządzenia końcowego określonego w pkt. 1 lit. i.

4/ Wydanie urządzenia końcowego Abonentowi wraz z opisem jego rodzaju i stanu technicznego oraz odbiór od niego kwoty kaucji zostają uwidocznione w protokole wydania urządzenia końcowego podpisanego przez Abonenta oraz przez uprawnionego przedstawiciela dostawcy usług.

5/ W przypadku zniszczenia, zagubienia, utraty urządzenia końcowego kaucja, o której mowa w pkt. 3 nie podlega zwrotowi.

6/ W przypadku uszkodzenia lub też zużycia urządzenia końcowego w razie rozwiązania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wysokość zwracanej Abonentowi kaucji ulega obniżeniu o kwotę pomniejszenia jego wartości w wyniku uszkodzenia lub zużycia urządzenia końcowego.

7/ Zwrot urządzenia końcowego oraz kaucji lub jej części, jak i stwierdzenie przyczyn niedokonania zwrotu kaucji następuje po zakończeniu obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w protokole zwrotu urządzenia końcowego podpisanego przez Abonenta i przez upoważnionego przedstawiciela dostawcy usług.

8/ Zwrot urządzenia końcowego następuje w lokalu dostawcy usług określonym w lit. A Części Ogólnej Informacji przedumownych w terminie dni siedmiu od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej w godzinach pracy dostawcy usług.

9/ W przypadku zniszczenia, zagubienia, utraty urządzenia końcowego, jak i w razie niestawienia się Abonenta w terminie określonym w pkt. 8 celem sporządzenia protokołu wskazanego w pkt. 7 dostawca usług będzie uprawniony do sporządzenia jednostronnego protokołu odbioru ze skutkami prawnymi dla Abonenta takimi jakby był obecny przy sporządzeniu rzeczonego protokołu.

10/ Na wydawane urządzenie końcowe dostawca usług nie udziela ani rękojmi, ani też gwarancji, jak i do wydawanego Abonentowi urządzenia końcowego nie jest dołączana karta gwarancyjna wystawiona przez producenta urządzenia końcowego.

I/ Cena usługi dostępu do Internetu oraz jej elementy, a także cena usługi dostarczania nadawanych przez inne pomioty programów telewizyjnych oraz przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej dostawcy usług:

1/ Cena za wybrany przez Abonenta pakiet taryfowy..... usługi dostępu do internetu w miesięcznym okresie rozliczeniowym wynosi brutto..... zł.

2/ Ceny w miesięcznym okresie rozliczeniowym za poszczególne elementy umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej:

- a/ cena za usługę dostępu do internetu wynosi..... zł brutto,
- b/ cena za usługę dostarczania programów telewizyjnych wynosi..... zł brutto,

3/ Z uwagi na fakt, że po zakończeniu obowiązywania umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej następuje zwrot urządzeń końcowych do dostawcy usług, zaś po zakończeniu umowy usługi komunikacji elektronicznej nie są już świadczone na rzecz Abonenta usługi posprzedażne na rzecz Abonenta nie będą świadczone, przeto w informacjach przedumownych nie określa się ani warunków ich świadczenia, ani też opłat z tego tytułu.

4/Wysokość opłat z tytułu obsługi klienta określa Cennik stanowiący załącznik do Informacji przedumownych.

Z tytułu bieżącego monitorowania oraz konserwacji sieci i urządzeń końcowych dodatkowych opłat nie przewidziano, gdyż wartość tych usług wliczona już została w cenę usługi dostępu do internetu.

5/ Obsługa osobista, w tym telefoniczna, Abonentów realizowana jest za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta w ich godzinach pracy Poniedziałek 10.00-18.00 Wtorek-Piątek 08.00-16.00 we wszystkie dni robocze zlokalizowanych pod następującym adresem: 96-300 Żyrardów, ul. Izy Zielińskiej 36A telefon 46-855-99-75, adres poczty elektronicznej isko@isko.net.pl

Ponadto zapewniamy obsługę Abonentów także za pośrednictwem poczty elektronicznej.

6/ Dostawca usług na bieżąco prowadzi usługi serwisowania użytkowanej sieci telekomunikacyjnej oraz urządzeń końcowych zgodnie z aktualną wiedzą techniczną uwzględniając wymagania stawiane przez producentów urządzeń końcowych oraz poszczególnych elementów sieci telekomunikacyjnej.

7/ Informacje o cenach i kosztach usług serwisowych świadczonych przez dostawcę usług określa Cennik stanowiący załącznik do Informacji przedumownych, który jest także umiejscowiony na stronie internetowej naszego podmiotu www.isko.net.pl

J/ Monitorowanie poziomu wykorzystania usługi.

1/ Będąc dostawcą usługi dostępu do internetu stacjonarnego nie świadczymy usług w formie limitów. Z tego względu nie jest konieczne monitorowanie poziomu wykorzystania usług.

2/ Nie stanowi zmiany warunków umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w zakresie usług telekomunikacyjnych, stosowanie się przez nasz podmiot do zmian w wykazie ministra ds. informatyzacji.

3/ W przypadku zmian w wykazie, o którym mowa w pkt.8, nasz podmiot dostosuje zasady rozliczania transmisji danych zgodnie z tym wykazem najpóźniej w terminie 14 dni od dnia ogłoszenia wykazu.

K/Dane osobowe przekazywane przed rozpoczęciem świadczenia usługi i przetwarzane w związku z jej świadczeniem.

Abonent podaje dostawcy usług komunikacji elektronicznej przy zawieraniu umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną następujące dane:

1/w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:

a/ imię (imiona) i nazwisko,

b/ numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;

c/ dane kontaktowe abonenta, w tym adres do doręczeń, adres mail lub numer telefonu;

2/w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:

a/ nazwę,

b/ numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,

c/ na żądanie dostawcy usług - dane osób reprezentujących abonenta, umożliwiające dostawcy usług komunikacji elektronicznej ich weryfikację, w szczególności dane określone w pkt 1,

d/ dane kontaktowe abonenta, w tym adres do doręczeń, adres mail lub numer telefonu;

które to dane nasz podmiot będzie uprawniony przetwarzać w związku z świadczeniem usługi dostępu do internetu.

Pozostałe przepisy wspólne dla usług komunikacji elektronicznej

A/ Dane dotyczące funkcjonalności świadczonej usługi telekomunikacyjnej z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środków ich ochrony, a także informacja o mających znaczenie kompatybilności i interoperacyjności towarów z elementami cyfrowymi, treści cyfrowych lub usług cyfrowych

1. W ramach świadczenia usług abonentowi w sieci telekomunikacyjnej w zakresie usługi internetowej gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.
2. W celu zapobieżenia sytuacji osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza służącego do świadczenia przez dostawcę usługi dostępu do Internetu nasz podmiot 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 nasz podmiot usługi dostępu do internetu, wówczas podejmiemy niezbędne działania zmierzające do zwiększenia pojemności łącza służącego do świadczenia przedmiotowych usług, przede wszystkim zaś zwiększymy u naszych partnerów handlowych przepustowość łączy telekomunikacyjnych.
3. Dopuszczamy 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 odizolujemy źródło naruszenia w przypadku naszej sieci wewnętrznej lub zablokujemy dostęp z/do sieci źródła naruszenia w przypadku sieci zewnętrznej.
4. Funkcjonalność dostarczania treści cyfrowych polega na:
 - a/ w przypadku usług dostępu do Internetu: świadczeniu usługi dostępu do naszej Sieci 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 usługi dostępu do sygnału telewizji cyfrowej w standardzie DVB-C na Urządzeniach STB udostępnionych przez nasz podmiot/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 nasz podmiot umożliwia nagrywanie i odtwarzanie wyłącznie na nim programów po podłączeniu własnego zewnętrznego dysku twardego USB. W przypadku Odbiornika podłączonego bezpośrednio do naszej sieci musi on być wyposażony w tuner DVB-C, dekodery video MPEG/MusiCam Layer I & II, MP3 Dolby Digital Downmix i AC-3 oraz dekodery audio MPEG/MusiCam Layer I & II, MP3 Dolby Digital Downmix i AC-3. Dodatkowo do korzystania z zabezpieczonych Usług naszego podmiotu Odbiornik abonenta musi być wyposażony w złącze CI umożliwiające zainstalowanie modułu CAM wraz z kartą dostępu warunkowego Conax.

5. 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 MPEG/MusiCam Layer I & II, MP3 Dolby Digital Downmix i AC3 oraz dekodery audio MPEG/MusiCam Layer I & II, MP3 Dolby Digital Downmix i AC3.
- 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.

B/ Dostawca usług komunikacji elektronicznej nie przewiduje zawierania umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej na odległość lub też poza lokalem przedsiębiorstwa, wobec czego w skład informacji przedumownych nie będą wchodziły elementy określone w art. 12 ust. 1 ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 z późn. zm.), zwanej dalej ustawą o prawach konsumentów, nie objęte zakresem regulacji art. 8 ustawy o prawach konsumentów (art. 285 ust. 6 pke).

C/ Forma prawna umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Dostawca usług komunikacji elektronicznej dopuszcza możliwość zawarcia umowy z abonentem o świadczenie usług komunikacji elektronicznej wyłącznie w formie pisemnej.

DOSTAWCA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

..... Żyrardów, dnia.....
(podpis)

Po dogłębnej analizie akceptuję treść powyższych Informacji przedumownych przekazanych mojej osobie przez Dostawcę usług komunikacji elektronicznej w dniu.....

ABONENT/* ABONENT-KONSUMENT

..... Żyrardów, dnia
(podpis Abonenta/*Abonenta- Konsumenta)

(* - niepotrzebne skreślić)