

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

PRZEDSIĘBIORSTWO PRODUKCYJNO-HANDLOWO-USŁUGOWE ESPRIT SP. Z O.O.

ADRES BIURA OBSŁUGI ABONENTÓW: UL. KOPERNIKA 7/35, 07-410 OSTROŁĘKA

## DZIAŁ I. Postanowienia ogólne

§1

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia przez Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowo-Usługowe „ESPRIT” Sp. z o.o. (dalej zwanej ESPRIT lub Dostawcą) Usług telekomunikacyjnych. Zakres świadczonych Usług obejmuje dostarczenie dostępną kablową programów radiowych i telewizyjnych oraz usługi transmisji danych, w tym dostępu do Internetu.

§2

1) Usługi telekomunikacyjne świadczone są przez ESPRIT na podstawie pisemnej 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 ESPRIT (w Biurze Obsługi Abonenta),

- poza lokalem przedsiębiorstwa ESPRIT lub na odległość.

3) Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zostaje zawarta na czas nieoznaczony. Za zgodą ESPRIT Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych może zostać zawarta na czas oznaczony. Minimalny okres obowiązywania Umowy wynosi 6 miesięcy.

4) Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy stanowiący załącznik do Umowy, Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa ESPRIT, może w terminie 14 dni od dnia następującego po dniu jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów w wyjątkiem kosztów wskazanym w pouczeniu (załącznik o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy). W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim ESPRIT przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać. 5) Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 4 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym ESPRIT wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez ESPRIT utraci prawo odstąpienia od Umowy, a także w przypadku Umowy o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

6) Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez ESPRIT o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez ESPRIT o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.

7) Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli ESPRIT nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

§3

Niniejszy Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93 ze zm.), a także art. 59 i 60 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004, Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

§4

ESPRIT może przy wykonywaniu obowiązków wynikających z Umowy posługiwać się osobami trzecimi - Przedstawicielami i innymi podwykonawcami. Z zastrzeżeniem postanowień Umowy przewidujących dokonanie czynności prawnej w formie szczególnej:

ESPRIT 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 świadczą usługi pocztowe, korpokatowe, kulierskie, poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych ESPRIT przez Abonenta);

Abonent może kontaktować się z ESPRIT w analogiczny sposób za pośrednictwem poczty elektronicznej o adresach: [esprit@netbis.pl](mailto:esprit@netbis.pl), telefonu kontaktowego o numerach: 29 764 29 84, jak również osobiście w Biurze Obsługi Abonenta. Oplata za kontakt telefoniczny z ESPRIT jest nie wyższa niż za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta Abonent.

§5

ESPRIT zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego, wynikającej z danych będących w posiadaniu ESPRIT w szczególności od braku zaległości w opłatach uiszczanych na rzecz ESPRIT z tytułu innych umów zawartych przez Zamawiającego z ESPRIT.

§6

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

Abonent - podmiot, będący stroną pisemnej Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z ESPRIT. Abonament - miesięczna opłata, należna ESPRIT za Usługę telekomunikacyjną, korzystanie z Urządzeń ESPRIT, a także obsługę serwisową z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych, określona w Cenniku, której wysokość uzależniona jest od rodzaju Usługi telekomunikacyjnej, świadczonej przez ESPRIT.

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 ESPRIT w związku z Umową.

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

ESPRIT lub Dostawca - spółka, prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Handlowo-Usługowe ESPRIT Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-655) przy ul. Gronowej 22 (dalej: ESPRIT lub Dostawca), wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000197699, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań- Nowe Miasto i Wilda oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 2937, adres poczty elektronicznej [esprit@netbis.pl](mailto:esprit@netbis.pl), numer telefonu kontaktowego 29 764 29 84, który 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 ESPRIT czynności prawnej (zawarcia Umowy) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

Multisieć - sieć telekomunikacyjna, umożliwiająca świadczenie przez ESPRIT usług transmisji danych, w tym dostępu do Internetu.

Oferta Programowa - zestawienie aktualnie dostępnych w Sieci TVK ESPRIT programów radiowych i telewizyjnych, podzielonych na Pakiety.

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

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

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

Przedstawiciel - osoba upoważniona przez ESPRIT, legitymująca się identyfikatorem ESPRIT lub pracownik podwykonawcy, legitymująca się odpowiednim zleceniem wykonania prac.

Regulamin - niniejszy regulamin.

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

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

Strona internetowa - strona internetowa użytkowana pod adresem: [www.cyfrowy.esprit.pl](http://www.cyfrowy.esprit.pl) 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 osobie do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służy, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmiernie 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 pisemnej pomiędzy Abonentem a ESPRIT

Umowa zawarta na odległość - Umowa zawarta z Abonentem 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 ESPRIT - Umowa z Abonentem zawarta:

a. przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa ESPRIT (siedzibą ESPRIT lub Biurem Obsługi Abonenta),

b. w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez Abonenta w okolicznościach, o których mowa pod lit. a,

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

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

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

Usługa telekomunikacyjna - usługa dostępu do Multisieci lub Sieci TVK świadczona Abonentem przez ESPRIT 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, ESPRIT 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 ESPRIT, w związku z czym Abonent nie jest uprawniony do rozporządzenia 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 Abonentem przysługuje prawo własności, prawo użytkownika wieczystego, spółdzielcze własnościowe prawo do lokalu lub spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu.

§11

Osoba, której nie przysługuje żadne z wymienionych w §10 tytułów prawnych do lokalu, jest obowiązana przy zawieraniu Umowy do okazania ESPRIT pisemnej zgody osoby posiadającej ww. tytuły do lokalu na zainstalowanie Urządzeń oraz kserokopie jej dowodu tożsamości.

§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 ESPRIT.

§13

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

§14

Przedstawiciel ESPRIT 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 ESPRIT lub osobom upoważnionym przez ESPRIT 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, Gniazdz Abonenckim, Urządzeniu, dokonują wyłącznie pracownicy ESPRIT bądź osoby upoważnione przez ESPRIT

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

§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 ESPRIT 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 ESPRIT 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 ESPRIT na rzecz Abonenta Usługi telekomunikacyjnej obejmującej dostęp do Multisieci: 1) Abonent jest zobowiązany udostępnić ESPRIT kartę sieciową lub router w celu autoryzacji.

2) Każda zmiana karty sieciowej lub routera musi być autoryzowana przez ESPRIT.

3) ESPRIT nie odpowiada za złą jakość świadczonych usług w przypadku stosowania nieautoryzowanej przez ESPRIT karty sieciowej lub routera.

§23

Naruszeniem Regulaminu przez Abonenta jest:

1) działanie powodujące zawieszenie 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.

§24

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 (siedem) dni od rozwiązania Umowy lub zawieszenia Usługi telekomunikacyjnej na okres powyżej jednego miesiąca, Abonent zobowiązany jest dostarczyć ESPRIT Urządzenie w nienaruszonym stanie wraz z kompletnymi elementami, dołączonymi do zestawu, z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących przypadku odstąpienia od Umowy zawartych w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy, (dotyczy Umów zawartych z Abonentem będącym Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa ESPRIT lub na odległość).

§25

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) ESPRIT 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 ESPRIT; ESPRIT ponosi w takim przypadku także koszty naprawy lub wymiany Urządzenia.

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

5) Kwalifikacji przyczyny uszkodzenia Urządzenia dokonuje ESPRIT lub wskazany przez niego podmiot, któremu ESPRIT 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

§ 25a

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) Dane o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, gromadzone są przez Dostawcę usług za zgodą Abonenta lub bez zgody Abonenta w zakresie wynikającym z przepisów obowiązującego prawa .

3) Dostawca usług, w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, stosuje pasywne mechanizmy ograniczenia oraz analizy danych parametrach jakościowych i wykorzystania sieci telekomunikacyjnej. Stosowane są również procedury zapewniania jakości świadczonych Usług oparte w szczególności o kolejkowanie, priorytetyzacja, kontrolowane porzucanie pakietów, rezerwową alokacją transmjsji, przezelewy ruchu i unikanie przeciążeń, mające na celu utrzymanie optymalnej pojemności łącza. Określone w zdaniach poprzedzających procedury Dostawca usług wprowadza w celu utrzymania podwyższania parametrów jakości świadczonych Usług.

4) ESPRIT przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej Strony internetowej.

5) ESPRIT przekazuje Abonentowi informacje o rekomendowanych przez ESPRIT sposobach zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego urządzenia końcowego za pośrednictwem swojej Strony internetowej.

6) ESPRIT z zachowaniem należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczeniu 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 zagroza 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 w zdaniu poprzedzającym, ESPRIT 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 ust. 1.

7) Poza działaniami, jakie ESPRIT jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług, oraz przypadkami określonymi w § 40 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 ESPRIT, Dostawca usług publikuje na swojej Stronie internetowej.

8) ESPRIT informuje, iż stosowane przez niego środki zarządzania ruchem w jego sieci mogą, w sytuacjach niestandardowych np. w przypadku potrzeby wykonania orzeczenia sądownego 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.

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

§ 25b

1) W czasie świadczenia usługi dostępu do Internetu ESPRIT 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 ESPRIT 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 uslugi.

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 oczekiwania 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 również jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmjsji danych dla danego pakietu. Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmjsji 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 ESPRIT, w zależności od technologii i oferty, deklaruje w Umowie następujące parametry:

a) prędkość minimalna - minimalna prędkość, jaką ESPRIT 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 ESPRIT w reklamie;

ESPRIT zastrzega sobie prawo deklarowania innych niż powyższe parametry jakościowe.

5) Znaczące odstępstwa od ww. prędkości mogą ograniczyć lub uniemożliwić wykonywania 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 ESPRIT, Abonent ma prawo złożenia reklamacji z tytułu nienależytego wykonania Umowy. W przypadku wskazanym w zdaniu poprzednim ESPRIT ponosi odpowiedzialność zgodnie z §45.

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.

DZIAŁ IV. Obowiązki ESPRIT

§ 26

ESPRIT 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 wskazywany powyżej może być uzupełniony o odpłatną pomoc techniczną, świadzoną przez ESPRIT załenie od możliwości technicznych. Abonent uprawniony jest do kontaktowania się ze służbami serwisowymi telefonicznie pod numerami: 29 764 29 84, pisemnie na adres siedziby ESPRIT, osobiście w Biurze Obsługi Abonentów oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresami: [esprit@netbts.pl](mailto:esprit@netbts.pl). ESPRIT informuje, że ewentualne usługi posprzedażne, nie objęte Abonamentem, wraz 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

§ 27

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, opłacenia 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 ESPRIT 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 uiszczenia opłat abonamentowych

§ 28

1) Opłaty abonamentowe płatne są gotówką w kasie ESPRIT lub bezgotówkowo przelewem na rachunek bankowy ESPRIT 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 związanej się Umową ESPRIT ma obowiązek uzyskać wyrażną zgodę Konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne ESPRIT. Jeżeli ESPRIT nie otrzymał wyraźnej zgody Konsumenta, lecz złożył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które Konsument może odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, Konsument ma prawo do zwrotu uiszczonej płatności dodatkowej.

4) Wygaśnięcie Umowy nie zwalnia Abonenta od obowiązków 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 - 6 oraz w załączniku o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy.

§ 29

1) W przypadku opóźnienia w zapłacie Abonamentu za dany miesiąc o ponad 20 dni ESPRIT wzywa Abonenta do zapłaty zakreślając dodatkowy termin zapłaty. Bezszyteczny upływ dodatkowego terminu uprawniać będzie ESPRIT do wstrzymania się ze świadczeniem usług do czasu uregulowania należności.

2) Ponowne rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi niezwłocznie po uregulowaniu przez Abonenta zaległych opłat.

§ 30

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

§ 31

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

§ 32

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 Usługi telekomunikacyjnej nie jest możliwa, jeżeli nowy lokal Abonenta znajduje się poza obszarem działania ESPRIT lub nie istnieją w lokalu warunki techniczne niezbędne do świadczenia Usług telekomunikacyjnych.

DZIAŁ VII. Zawieszenie świadczenia usług

§ 33

1) Na pisemny wniosek Abonenta, złożony do 20 (dwudziestego) dnia miesiąca, ESPRIT może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług telekomunikacyjnych, począwszy 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 usługi na okres dłuższy niż 1 (jeden) miesiąc, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia najpóźniej w 7 (siedem) dni po dacie, od której ma rozpocząć się zawieszenie wykonywania usługi, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta na koszt własny Urządzenia do siedziby ESPRIT.

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

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

DZIAŁ VIII. Zmiany Cenników i Regulaminu

§ 34

1) Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa, ESPRIT doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE, oraz informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku.

2) Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian w Cenniku wskazanych w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, może doręczyć ESPRIT pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian w Cenniku. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian w Cenniku. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem otrzymania pisma przez ESPRIT lub z dniem późniejszym, wskazanym przez Abonenta w oświadczeniu, nie później jednak niż z dniem wejścia w życie zmian.

3) W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Abonent powinien zostać poinformowany także o tym, że w razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, ESPRIT nie przysługuje zwrot wartości przyznanej Abonentowi ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego.

4) Przepisu ust. 3 nie stosuje się, jeżeli zmiana Cennika, o której mowa w ust. 1 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.

5) W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, ESPRIT podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku nie stosuje się postanowień ust. 1 oraz ust. 3-4 niniejszego paragrafu.

§ 35

1) Z zastrzeżeniem przypadków wynikających z przepisów prawa ESPRIT doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE - informując jednocześnie Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian.

2) Abonent nie później niż do dnia wejścia w życie zmian Regulaminu, o których mowa w ust. 1 powyżej, ma prawo doręczyć ESPRIT pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

3) W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 2, z powodu braku akceptacji zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, ESPRIT nie przysługuje zwrot wartości przyznanej Abonentowi ulgi. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 1, Umowa ulega rozwiązaniu z dniem otrzymania pisma przez ESPRIT lub z dniem późniejszym, wskazanym przez Abonenta w oświadczeniu, nie później jednak niż z dniem wejścia w życie zmian.

4) Postanowienia ust. 3 zdanie pierwsze nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych lub decyzji Prezesa UKE określającej minimalne wymogi jakości usług.

5) W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, ESPRIT podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W takim przypadku do wypowiedzenia Umowy abonenckiej nie stosuje się ust. 1, ust. 3 zd. 1 oraz ust. 4 niniejszego paragrafu.

§ 36

O zmianie Oferty Programowej lub zmianie pasm nadawania sygnału telekomunikacyjnego Dostawca Usług będzie informował pisemnie na kanale planszowego programu informacyjnego ESPRIT oraz na Stronie internetowej.

§ 37

Zmiana cen Opłaty abonamentowej nie wymaga podpisania nowej Umowy.

Dział VIIIa. Zmiana zakresu świadczonych Usług oraz zamawianie pakietów taryfowych i dodatkowych opcji usług

§ 38

1. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie zalega z opłatami wobec Dostawcy usług, może wystąpić o zmianę Usług świadczonych Abonentowi pisemnym wnioskiem lub w inny sposób dopuszczony przez Dostawcę usług 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 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 usług może określić inny termin składania lub realizacji wniosku.

3. Wniosek, o którym mowa zostanie uwzględniony w przypadku istnienia technicznych możliwości świadczenia nowego zakresu Usługi telekomunikacyjnej.

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 dziale IX i X Regulaminu.

5. Dostawca może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem poczty e-mail lub Serwisu internetowego Dostawcy. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w

którym świadczone są Usługi.

6. W przypadku opisanym w ust. 5. Dostawca przechowa oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i będzie udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie Dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Potwierdzenie Dostawca dostarcza pisemnie na wskazany przez Abonenta w tym celu adres lub za zgodą Abonenta za pomocą twarowego nośnika. Warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów opisano w ust. 8.

7. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, o którym mowa w ust. 5, jeżeli Dostawca, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia w wymaganym terminie, Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy, jednak nie dłuższym niż 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia, w przypadku jego otrzymania po wymaganym terminie. Szczegółowe warunki odstąpienia od dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy zmiany warunków Umowy w odniesieniu do Konsumentów określa ust. 8.

8. Konsument jest uprawniony do odstąpienia od zmiany warunków Umowy dokonanej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy na szczególnych zasadach - określonych odpowiednio w § 2 ust. 4- 7 Regulaminu oraz w pouczeniu o odstąpieniu stanowiącym załącznik o pouczeniu o odstąpieniu od Umowy, przy czym każdorazowo przed dokonaniem zmiany Dostawca ponownie pouczy Konsumenta o przysługującym mu uprawnieniu w tym zakresie.

DZIAŁ IX. Rozwiązanie Umowy

§ 39

1) Abonent i ESPRIT uprawnieni są do rozwiązania Umowy w każdym czasie z zachowaniem minimum 30 - dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

2) Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy winno być złożone pod rygorem nieważności na piśmie. Do dnia rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest uiszcć ewentualne zaległości w płatnościach oraz zwrócić Urządzenia należące do ESPRIT.

§ 40

ESPRIT 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 ESPRIT o konieczności zaniechania takiego postępowania, 3) narusza Regulamin w zakresie określonym w § 23 Regulaminu.

§ 41

W dniu rozwiązania Umowy następuje odłączenie sygnału telekomunikacyjnego u Abonenta.

§ 42

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.

§ 43

Z chwilą rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia w terminie 7 (siedmiu) dni, przy czym zwrot Urządzenia polegać będzie na dostarczeniu go przez Abonenta na koszt własny do siedziby ESPRIT, 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 ESPRIT lub na odległość).

DZIAŁ X. Odpowiedzialność Abonenta

§ 44

1) W przypadku opóźnienia się przez Abonenta ze zwrotem Urządzenia, jest on zobowiązany do zaplacenja ESPRIT kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. W przypadku opóźnienia się przez ESPRIT z przekazaniem Abonentowi Urządzenia w ciągu 14 dni od dnia podpisania Umowy, ESPRIT jest zobowiązany do zapłaty Abonentowi kary umownej za każdy dzień opóźnienia w wysokości równej karze, jaką Abonent zobowiązany jest zapłacić Abonentowi za dzień opóźnienia w zwrocie Urządzenia, określonej w Cenniku.

2) W przypadku podłączenia do Gniazda abonenckiego większej liczby Terminali abonenckich niż wskazana w Umowie, Abonent zobowiązany jest do zaplacenja ESPRIT kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

3) W przypadku udostępniania łącza osobom trzecim, Abonent zobowiązany jest do zaplacenja ESPRIT kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

4) W każdym przypadku ESPRIT i Abonent może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość kary umownej.

DZIAŁ XI. Odpowiedzialność ESPRIT

§ 45

1) ESPRIT ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi telekomunikacyjnej, w tym za nieosiągnięcie określonego w Umowie lub Regulaminie poziomu jakości świadczonej w rzecz Abonenta usługi, w tym usługi dostępu do Internetu, powstałe z przyczyn leżących po stronie ESPRIT, chyba że nastąpiło to wskutek silny wyzej lub z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

2) ESPRIT nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia sygnału telekomunikacyjnego, wynikające z działania siły wyższej.

3) ESPRIT nie ponosi odpowiedzialności za niedostosowanie lub wady sprzętu używanego przez Abonenta do odbioru sygnału telekomunikacyjnego.

4) ESPRIT nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych w Terminalu abonenckim przed ingerencją osób trzecich, w tym w szczególności pod kątem zabezpieczenia antywirusowego.

5) ESPRIT 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 wynikało z winy ESPRIT.

6) ESPRIT nie ponosi odpowiedzialności za treści i zawartości 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

§ 46

1) Abonentowi przysługuje reklamacja usługi telekomunikacyjnej w zakresie niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, w tym niedotrzymania parametrów usługi dostępu do Internetu oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej .

2) Reklamacja oraz inne zastrzeżenia odnośnie świadczonych Usług telekomunikacyjnych należy zgłaszać do Biura Obsługi Abonenta, pisemnie na adres siedziby ESPRIT telefonicznie pod numerem 29 764 29 84 lub ustnie przedstawił-cielowo ESPRIT do protokołu.

3) Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko albo nazwę oraz dokładny adres zamieszkania albo siedziby Abonenta; określenie przedmiotu reklamacji; uzasadnienie reklamacji; datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia usług, wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty, numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności, podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4) Jeżeli reklamacja nie zawiera informacji, o których mowa w punkcie poprzedzającym upoważniony pracownik ESPRIT wzywa Abonenta do jej uzupełnienia z terminie 7 dni pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

5) Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym Usługa telekomunikacyjna została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług telekomunikacyjnych.

6) ESPRIT 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) ESPRIT w terminie 30 dni rozpoznaje reklamację i udziela Abonentowi pisemnej odpowiedzi, którą przesyła listem poleconym na adres Abonenta. 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. Przew rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez ESPRIT odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji .

8) Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Jeżeli reklamującym jest osoba fizyczna, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (konsument), może zwrócić się do Prezesa UKE z wnioskiem o przeprowadzenie za zgodą ESPRIT postępowania w sprawie posądzającego rozwiązywania sporów konsumenckich. Ponadto, za zgodą ESPRIT, może także złożyć płatny wniosek o rozpatrzenie sporu przed sąd polubowny działający przy Prezie UKE. Tryby te uregulowane zostały w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne oraz w aktach wykonawczych.

8a) Udział ESPRIT w postępowaniu w sprawie posądzającego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dobrowolny. W przypadku, gdy w następstwie reklamacji złożonej przez Abonenta będącego konsumentem spór nie został rozwiązany, ESPRIT każdorazowo podejmuje decyzje o zgodzie na udział w postępowaniu w sprawie posądz

# CENNIK USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

PRZEDSIĘBIORSTWO PRODUKCYJNO-HANDLOWO-USŁUGOWE ESPRIT SP. Z O.O.

ADRES BIURA OBSŁUGI ABONENTÓW: UL. KOPERNIKA 7/35, 07-410 OSTROŁĘKA

CENNIK PROGRAMÓW TELEWIZJI ANALOGOWEJ		CENA W ZŁ.
Abonament - pakiet PODSTAWOWY		<b>28,00</b>

  

CENNIK USŁUG MULTIMEDIALNYCH	NAZWA	CENA W ZŁ.
Szybkość do 15 Mb/s / 2 Mb/s oraz 50 Mb/s na pocztę elektroniczną, e-mail;	<b>ESPRIT</b>	<b>22,00</b>
Użytkowanie dodatkowego komputera (bez wykorzystania stania routera)	-----	<b>5,00</b>

RODZAJ USŁUGI	CENA W ZŁ.
Oplata przyłączeniowa do sieci TVK, dot. pakietu pośredniego i pełnego, gdy w lokalu istnieje przyłącze	<b>122,00 / promocja „0zł”</b>
Oplata za montaż gniazda i przyłączenie do sieci TVK	<b>244,00 / promocja „0zł”</b>
Oplata za montaż gniazda i przyłączenie do sieci TVK domów jednorodzinnych	<b>wg wyceny</b>
Zmiana miejsca zainstalowania gniazda w mieszkaniu	<b>60,00</b>
Montaż dodatkowego gniazda bez urządzeń wzmacniających sygnał	<b>60,00</b>
Montaż dodatkowego gniazda z urządzeniami wzmacniającymi sygnał	<b>wg wyceny</b>
Oplata za powiadomienie lub wezwanie listowne	<b>5,00</b>
Oplata za nieuzasadnione wezwanie serwisu	<b>40,00</b>

OPŁATY JEDNORAZOWE	CENA W ZŁ.
Przyłączenie usługi Internet w mieszkaniu Abonenta do jednego komputera (gdy Abonent nie korzysta z telewizji kablowej)	<b>122,00 / promocja „0zł”</b>
Przyłączenie usługi Internet w mieszkaniu Abonenta do jednego komputera (w domu jednorodzinym, gdy Abonent nie korzysta z telewizji kablowej)	<b>wg wyceny</b>
Oplata za odbiór sprzętu w lokalu Abonenta	<b>40,00</b>
Oplata za zwłokę w zwrocie sprzętu od 8. do ostatniego dnia miesiąca, przy czym nie więcej niż do wartości Urządzenia, wskazanej w Cenniku dla potrzeb ustalania wysokości kary umownej za utratę lub całkowite uszkodzenie Urządzenia.	<b>6,00</b>
Oplata za zwłokę w zwrocie sprzętu powyżej miesiąca	<b>jak za utratę</b>
Strojenie STB w mieszkaniu Abonenta	<b>24,40</b>