

REGULAMIN OGÓLNY

W ZAKRESIE ŚWIADCZONYCH USŁUG PRZEZ ELWICO S.C.

§ 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług;
2. **Adres IP** – ciąg znaków zgodnych z protokołem internetowym jednoznacznie identyfikujący Urządzenie abonentki w Sieci Operatora Usług lub w sieci Internet;
3. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usługi;
4. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług stacjonarnej telefonii;
5. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Odbiornika, Modemu lub Urządzenia Końcowego Abonenta;
6. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy;
7. **Cennik** - aktualny cennik świadczonych usług oraz ceny aktywacji usług dostępny na stronie www.elwico.pl;
8. **Cennik Telefonii Voip** - aktualny cennik usługi telefonicznej dostępny na stronie internet www.elwico.pl;
9. **Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Abonentki dla usługi Telewizji Kablowej, za które opłaty pobierane są zgodnie z Cennikiem świadczenia usług;
10. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonentkich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
11. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
12. **Modem** - elektroniczne urządzenie umożliwiające korzystanie z usługi internetowej dopuszczone do pracy w Sieci, stanowiący własność Operatora;
13. **Lokal** – nieruchomości, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczone są Usługi;
14. **Numer abonentki** – numer przyznany Abonentowi w wyniku zawarcia Umowy z Operatorem. W przypadku usługi Telefonii VoIP nadany Numer Abonentki określa również nadany numer telefonu Abonentowi;
15. **Odbiornik** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
16. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu, dostępny w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Operatora www.elwico.pl;
17. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług;
18. **Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Elwico s.c. ul. Hłonda 103, Bytom;
19. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
20. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona w Umowie lub według Cennika, lub Regulaminu Promocji - stanowiąca Abonament Telewizyjny za prawo do korzystania z dostępu do sieci telekomunikacyjnej i świadczony w niej usługi dostępu do telewizji kablowej na podstawie Umowy integralnie związanej z Projektem programowym określonej aktualnym cennikiem lub/i Regulaminem promocji i oferty Operatora oraz opłaty za Usługi Reemisji-rozpowszechniania przez inny podmiot niż pierwotnie nadający (Operatora) drogą przejmowania w całości bez zmian programów organizacji radiowych lub telewizyjnych oraz równoczesnego i integralnego przekazywania tych programów do powszechnego odbioru (Abonent). Opłata abonamentowa – składa się z dwóch składników - Abonament Telewizyjny i Usługa Reemisji; Opłata Abonamentowa to także opłata za usługi internetowe i/lub usługi telefonii VoIP określone co do wysokości w Umowie;
21. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
22. **Prędkość Deklarowana** – dotyczy usługi internetowej i jest mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Modemu z Urządzeniem Końcowym Abonenta, prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Operatora Usług w Cenniku, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej;
23. **Prędkość Maksymalna** – dotyczy usługi internetowej i jest mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Modemu z Urządzeniem Końcowym Abonenta, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, na Stronie WWW i w Biurze Obsługi Klienta. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe;
24. **Prędkość Minimalna** – dotyczy usługi internetowej i jest mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Modemu z Urządzeniem Końcowym Abonenta, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, na Stronie WWW i w Biurze Obsługi Klienta, którą Operator Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej;
25. **Prędkość Zwykle Dostępna** – dotyczy usługi internetowej i jest mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Modemu z Urządzeniem Końcowym Abonenta, prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, na Stronie WWW i w Biurze Obsługi Klienta. Prędkość Zwykle Dostępna stanowi dla wszystkich Pakietów Usługi Internetu wartość nie mniejszą niż 75% Prędkości Maksymalnej. Uzyskanie Prędkości Zwykle Dostępnej przez Abonenta jest możliwe co najmniej przez 80% trwania doby (godziny od 00:00 do 23:59);
26. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonentkiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;
27. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
28. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
29. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
30. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłę wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
31. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Abonentowi lub Operatorowi przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, w szczególności: papier, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci, dyski trwałe komputerów, sms lub poczta elektroniczna;
32. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub umowa najmu;
33. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej pomiędzy Abonentem a Operatorem, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;
34. **Urządzenie dostępowe** – urządzenie telekomunikacyjne lub jego podzespół przeznaczony do korzystania z usługi Operatora - np. modem kablowy, modem z wbudowaną bramką VoIP, umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Urządzenia Końcowego Abonenta;
35. **Urządzenie końcowe** - telekomunikacyjne urządzenie końcowe przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do zakończeń sieci. Przykładami takich urządzeń są między innymi: telefon, smartfon, komputer czy tablet;
36. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej;
37. **Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
38. **Usługi telefonii** – zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej typu VoIP pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych;
39. **Usługi telewizji kablowej** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego, w postaci analogowej lub cyfrowej;
40. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług.

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - a) niniejszym Regulaminie,
 - b) Umowie o świadczenie Usług,
 - c) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie;
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
6. Obowiązujący Regulamin dostępny jest na stronie Internetowej www.elwico.pl/dokumenty oraz w Biurze Obsługi Klienta, na każde żądanie Abonenta.
7. W razie gdy postanowienia Umowy są odmienne od treści Regulaminu, postanowienia Umowy znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim.
3. W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona - Przedstawiciel Operatora.
4. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie lub listownie pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
5. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - c) adresu korespondencyjnego, jeżeli jest inny niż w punkcie b),
 - d) numeru PESEL,
 - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu,
 - f) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy. Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie.
6. Operator ma prawo zażądać także dokumentu potwierdzającego Tytuł prawny do Lokalu.
7. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;
 - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
 - c) w treści Umowy zostało zawarte upoważnienie do podpisania przez Abonenta, które pozwala Operatorowi na sprawdzenia informacji o konsumencie w Krajowym Rejestrze Długów.
8. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4, 5 i 6 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usługi.
9. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie

zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich niuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.

10. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.
11. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
12. Operator oferuje świadczenie Usług:
 - a) telewizji analogowej,
 - b) telewizji cyfrowej w rozdzielczości SD,
 - c) telewizji cyfrowej w rozdzielczości HD,
 - d) internetowych,
 - e) telefonii stacjonarnej typu VoIP.

§ 4 WYKONANIE INSTALACJI

1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną, określonej w Umowie.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, doprowadzenie i mocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieci oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla od wejścia z klatki schodowej do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia. Aktualne koszty instalacji podane są w Cenniku dostępnym na www.elwico.pl lub w Biurze Obsługi Klienta, jak również w Umowie.
4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac, każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwanie elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępnego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawierania Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępnego nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1-ego Zakończenia sieci przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora.
9. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
11. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.

§ 5 URZĄDZENIE DOSTĘPOWE

1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępnego, Operator sprzeda lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępnego.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępnego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępnego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci Operatora.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępnego:
 - a) pozostaje ono własnością Operatora;

- b) opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej;
 - c) wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego;
 - d) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą;
 - e) Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną;
 - f) Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi;
 - g) Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych;
 - h) Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. j);
 - i) Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora;
 - j) Abonent nie ma prawa udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim;
 - k) Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w Umowie.
- 4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:**
- a) z chwilą zapłaty ceny, Urządzenie dostępowe staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego;
 - b) Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia;
 - c) z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia;
 - d) Urządzenie dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta;
 - e) warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji;
 - f) zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego.

§ 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi, w którego Lokalu znajduje się już Instalacja dostosowana do świadczenia Usług i w związku z tym nie jest pobierana Opłata instalacyjna, pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika i Urządzenia Końcowego Abonenta.
4. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika i Urządzenia Końcowego Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
5. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieci Abonentowi.

§ 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie zawartej Umowy oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
 - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż dwa miesiące;
 - b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszono;
 - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;

- d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
 - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpocznie świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
 - f) w przypadku Umowy zawartej na czas określony, Umowa zostaje wydłużona o okres na jaki Usługa została zawieszona.
2. Prawo żądania zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy usług telewizji kablowej.
 3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.

§ 8 OPŁATY

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat należnych Operatorowi na podstawie Umowy i/lub faktury dostarczonej przez Operatora w określonym terminie.
2. Wysokość, tryb i terminy dokonywania płatności uregulowane są w Umowie.
3. W przypadku braku wpłat z tytułu abonamentu za świadczone usługi strony Abonenta i w przypadku braku wpłaty / odpowiedzi ze strony Abonenta w przeciągu 30 dni liczonych od momentu wystania stosownego wezwania do zapłaty, Operator upublicznia informację o zadłużeniu w KRD (Krajowym Rejestrze Długów) do dnia zapłaty lub do 10 lat od daty dokonania wpisu (dotyczy przedsiębiorstw / firm), w przypadku konsumenta do dnia zapłaty lub do 6 lat od daty wymagalności/stwierdzenia roszczenia.
4. Operator informuje, że umieszczenie powyższej informacji w Krajowym Rejestrze Długów może skutkować ograniczeniem możliwości swobodnego funkcjonowania na rynku konsumenckim lub prowadzenia działalności gospodarczej. Dłużnicy notowani w KRD mogą napotkać na znaczne utrudnienia w korzystaniu z usług finansowych (kredyty, zakupy ratalne, leasing), telekomunikacyjnych (możliwość kupna telefonu w abonamencie), multimedialnych (telewizja kablowa, szerokopasmowy dostęp do Internetu), wynajmu lokali (mieszkania, biura, magazyny) itp. Banki, firmy leasingowe i pośrednictwa ratalne, operatorzy telefoniczni, telewizje kablowe i wiele innych firm mogą w takim przypadku odmówić współpracy albo zaoferować ją na gorszych warunkach.

§ 9 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 14 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
2. Opłaty miesięczne, opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz/lub w Cenniku. Cennik dostępny jest na stronie internetowej www.elwico.pl oraz w Biurze Obsługi Klienta na każde żądanie Abonenta.
3. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich należytą jakość.
4. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności naruszających postanowienia Umowy bądź Regulaminu, w szczególności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
 - a) naruszania lub ingerowania w Urządzenia Sieci Operatora, w Instalację wykonaną przez Operatora oraz Instalację i urządzenia innych Operatorów Sieci, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - b) ingerowania w Urządzenia dostępowe będące własnością Operatora;
 - c) umożliwienia dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
 - f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
 - g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.
5. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 9 pkt.4 Operator uprawniony jest do:

- a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
 - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub usług;
 - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci usług.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, które wyrządził Operatorowi i innym Abonentom naruszając postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
 7. Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została w Umowie przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. W sprawach nieuregulowanych odmiennie niniejszym Regulaminem i Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
2. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w Biurze Obsługi Klienta jak i telefonicznie, w godzinach pracy Biura Obsługi Klienta.
3. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.elwico.pl poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
4. Operator zobowiązany jest poinformować wszystkich Abonentów z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i / lub stronie internetowej www.elwico.pl.

§ 11 SERWIS TECHNICZNY

1. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług. Usterkę należy zgłosić w Biurze Obsługi Klienta osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy Biura.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: adres z podaniem numeru bloku i numeru mieszkania, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
3. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi lokalu celem zlokalizowania i usunięcia niesprawności.
4. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 8:00 do 22:00 w dni powszednie.
5. Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Urządzenia Końcowego lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
 - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta;
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

§ 12 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej liczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.
2. Zwrot Opłaty miesięcznej zostanie zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w szczególności:
 - a) za stan techniczny Odbiornika i Urządzenia Końcowego Abonenta;
 - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane Siłą Wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
 - d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych;
 - e) za zaprzestanie nadawania programów przez nadawców;
 - f) za formę i treści rozpowszechniane przez Użytkownika w sieci Internet.

§13 REKLAMACJE

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu nienależytego lub nienależytego wykonania Usług pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, 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 Usług.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
 - e) datę złożenia wniosku o zawarcie Umowy - w przypadku reklamacji, która dotyczy niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy;
 - f) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług;
 - g) wysokość kwoty należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującemu do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług.
9. Operator przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozprzążyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - a) dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu Operatora,
 - b) wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne Operatora,
 - c) badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju Usług.
10. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - b) powołanie podstawy prawnej;
 - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;
 - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
12. W przypadku, kiedy przedmiotem reklamacji jest niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług lub nieprawidłowe obliczenie należności z

tytułu świadczonej Usługi, wraz z wniesieniem reklamacji obowiązek zapłaty kwestionowanej kwoty zostaje zawieszony do czasu rozpatrzenia reklamacji.

13. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji, kwestionowana kwota powinna być zapłacona w terminie 14 dni od daty doręczenia Abonentowi odpowiedzi na reklamację.
14. Abonent ma prawo:
- złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty otrzymania odpowiedzi lub skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, ma ona prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym lub przed sądem polubownym.

§14 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI KABLOWEJ

- Zmiany Umowy nie stanowią:
 - zmiana kolejności emisji programów w ramach tego samego Pakietu,
 - zmiana częstotliwości nadawania programu,
 - zmiana terminów nadawania, sposobu emisji i zawartości programu lokalnego,
 - zmiana ilości i rodzaju reemitowanych programów,
 - zmiana wysokości comiesięcznej Opłaty Abonamentowej opisanej w Umowie i dokonana w trybie określonym Umową,
 - zmiana definicji i pojęć zawartych w Umowie, o ile nie wpłynie ona w jakikolwiek sposób (nie zmniejszy lub rozszerzy) praw lub obowiązków Abonenta i operatora.

O takiej zmianie Operator powiadomi Abonenta co najmniej 14 dni wcześniej na kanale informacyjnym lub / i stronie internetowej Operatora.
- Operator podaje do publicznej wiadomości aktualny wykaz programów na swojej stronie WWW, których rozprowadzanie nie jest gwarantowane w ramach Usługi Telewizji.
- Operator może udostępnić Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jak i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.
- Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.

§ 15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH

- Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. („Rozporządzenie o otwartym Internecie”) ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, została określona w tabeli poniżej. Cennik, Umowa, Regulamin oferty promocyjnej lub inny Regulamin Operatora usług mogą określać inną wysokość szacunkowej prędkości maksymalnej w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jeżeli prędkość przesyłania danych wskazana przez Operatora w Cenniku, Regulaminie Oferty Promocyjnej lub innym Regulaminie jest niższa niż wartość wskazana w zdaniu poprzednim, należy przyjąć, że stanowi ona szacunkową maksymalną prędkość transmisji danych w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie. Jednocześnie w sytuacji, w której wskazana przez Operatora usług w Cenniku, Regulaminie oferty promocyjnej lub innym Regulaminie prędkość przesyłania danych jest wyższa niż określona powyżej szacunkowa prędkość maksymalna w rozumieniu Rozporządzenia o otwartym Internecie, należy ją rozumieć jako maksymalną prędkość technologiczną, tj. prędkość teoretycznie możliwą do osiągnięcia w idealnych warunkach, we własnej infrastrukturalnie sieci telekomunikacyjnej, zgodnie z warunkami technicznymi wskazywanymi przez Operatora infrastruktury teleinformatycznej i w oparciu o pasma radiowe wykorzystywane przez Operatora w celu świadczenia Usług Telekomunikacyjnych.

Nazwa Pakietu Internetowego	Prędkość pobierania danych			Prędkość wysyłania danych		
	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) do: [Mbps]	Prędkość Zwykłe Dostępna do: [Mbps]	Prędkość Minimalna do: [Mbps]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) do: [Mbps]	Prędkość Zwykłe Dostępna do: [Mbps]	Prędkość Minimalna do: [Mbps]
TURBO 400/20	400	300	200	20	15	10
MAX 200/20	200	150	100	20	15	10
FAMILY 100/10	100	75	50	10	7,5	5

SENIOR 50/5	50	37,5	25	5	3,75	2,5
ŚWIATŁO-W ODDOWY 'VIP' 600/150'	600	450	300	150	112,5	75
ŚWIATŁO-W ODDOWY 'MEGA' 400/100	400	300	200	100	75	50
ŚWIATŁO-W ODDOWY 'BASIC' 200/50	200	150	100	50	37,5	25

- Operator może stosować środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Procedury i środki opisane w Umowie o świadczenie usługi internetowej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki, które może stosować Operator w odniesieniu do usługi dostępu do Internetu, nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację ogólnej jakości transmisji. Operator może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone w Umowie, w przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
 - zapewnić zgodność z przepisami prawa, którym podlega Operator, jak również z dotyczącymi Operatora orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych;
 - utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników, w szczególności:
 - wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług Telekomunikacyjnych na zakończeniu Sieci Telekomunikacyjnej, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Telekomunikacyjnej lub Usług Telekomunikacyjnych;
 - zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo). Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.

§ 16. PRAWO DO ZACHOWANIA CIĄGŁOŚCI USŁUGI INTERNETOWEJ

- W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Nowy operator aktywuje tę usługę w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Abonentem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia umowy z dotychczasowym Operatorem, potwierdzonym niezwłocznie na trwałym nośniku. Dotychczasowy Operator jest obowiązany świadczyć usługę na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego operatora z Abonentem terminu aktywacji tej usługi.
- Abonent powiadomi Operatora o zamiarze zawarcia Umowy z innym operatorem z wykorzystaniem prawa określonego w ust. 1.
- Za czynności związane z realizacją prawa Abonenta do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu nie pobiera się opłat od Abonenta.
- Jeżeli nie doszło do zmiany operatora usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie Operatora działającego jako dotychczasowy operator tej usługi, Abonentowi przysługuje od Operatora jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie Usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych u Operatora.
- Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie operatora działającego jako nowy operator tej usługi, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od operatora za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych u dotychczasowego operatora usługi dostępu do Internetu.
- W przypadkach, o których mowa w ust. 4 i 5 kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od terminu aktywacji usługi dostępu do Internetu uzgodnionego przez nowego operatora z Abonentem do dnia rozpoczęcia świadczenia tej usługi przez nowego operatora.
- W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, w ramach której Operator zapewniał Abonentowi dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy. Prawo powyższe nie obejmuje usługi poczty

elektronicznej sprzedawanej jako usługa odrębna od usługi dostępu do Internetu.

8. Realizacja uprawnień Abonenta w zakresie zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu może być czasowo zawieszona lub ograniczona w drodze decyzji Prezesa UKE.
9. W przypadku wydania przez uprawniony organ: aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych (pod jakąkolwiek nazwą) mających wpływ na realizację prawa określonego w ust. 1, Operator jest upoważniony do dokonania jednostronnej zmiany warunków Umowy (z zachowaniem wymogów oraz procedur przewidzianych prawem i Umową) w zakresie wynikającym z treści tego aktu prawnego, rozstrzygnięcia, decyzji lub wytycznych.

§ 17. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII VOIP

10. Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych.
11. W zakresie umowy o świadczenie usługi telefonicznej VoIP Operator świadczy w szczególności następujące usługi: przyłączenie do sieci Elwico, usługi połączeń telefonicznych w ruchu automatycznym:
 - a) połączenia lokalne (realizowane wewnątrz sieci Operatora w tej samej strefie numeracyjnej);
 - b) połączenia strefowe (realizowane w tej samej strefie numeracyjnej nie będące połączeniami lokalnymi);
 - c) połączenia międzystrefowe (realizowane na obszarze wykraczającym poza strefę numeracyjną, w której nastąpiło rozpoczęcie połączenia, na terenie kraju, do sieci stacjonarnych);
 - d) połączenia międzynarodowe (wykraczające poza granice Rzeczypospolitej Polskiej);
 - e) połączenia do sieci komórkowych;
 - f) inne połączenia określone w Cenniku Telefonii VoIP.
12. Operator nie limituje wartości i czasu połączeń.
13. Zestawienie wartości połączeń realizowanych przez Abonenta są dokonywane zgodnie z Cennikiem Telefonii VoIP oraz bilingiem połączeń z przydzielonego w ramach Umowy numeru.
14. Operator nie ponosi odpowiedzialności za wartości połączeń dokonywanych z inicjatywy Abonenta z numerami, których regulamin wybrania uwzględnia opłaty ponad taryfowe lub specjalne. Decyzja o skorzystaniu z takich usług skutkuje pełną odpowiedzialnością Abonenta.
15. Wysokość opłat i sposób ich naliczania określa Cennik Telefonii VoIP.
16. Abonent nie ponosi opłat abonamentowych z tytułu świadczenia usługi telefonii VoIP przez cały okres świadczenia usługi, a jedynie ponosi opłaty za wykonane połączenia telefoniczne z przydzielonego przez Operatora numery telefonu zgodnie z Cennikiem Telefonii Voip, powiększone o wartość podatku VAT.
17. Operator na żądanie Abonenta:
 - a) nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
 - b) umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów chyba, że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
18. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z konsultantem.
19. Numer abonencki może być zmieniony przez Operatora odpłatnie na życzenie Abonenta w przypadku, gdy jest to technicznie możliwe.
20. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.
21. Operator może dokonać zmiany numeru abonenckiego. Operator powiadamia pisemnie Abonenta o planowanej zmianie numeru oraz o nowym numerze co najmniej 90 dni przed terminem wprowadzenia zmiany.
22. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
23. Przy zmianie dostawcy usług telefonii, Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci dostawcy usługi istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.

24. Abonent jest uprawniony do przeniesienia Numeru do innego dostawcy w terminie do 1 miesiąca od daty rozwiązania umowy.
25. Operator dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
26. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
27. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
28. Umowa może przewidywać sprzedaż Abonentowi Aparatu telefonicznego po cenie promocyjnej. W takim przypadku Aparat telefoniczny objęty jest gwarancją, której treść wynika z zapisów zawartych w karcie gwarancyjnej wydanej Abonentowi w chwili wydawania Aparatu telefonicznego.

§ 18 ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Abonent, o ile inny termin nie wynika z treści Umowy, uprawniony jest do rozwiązania Umowy abonenckiej z zachowaniem pełnego jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy lub Regulaminu, w tym gdy Usługa jak i również sprzęt udostępniony przez Operatora są wykorzystywane przez Abonenta do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, w szczególności w następujących przypadkach:
 - a) niedostępności w uzgodnionym terminie przez Abonenta Lokalu w celu Instalacji Zakończenia Sieci lub Aktywacji Usługi;
 - b) zalegania w całości lub części z płatnością na rzecz Operatora przez okres przekraczający 60 dni;
 - c) używania jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie sprzętu Operatora bądź też gdy Abonent wykonuje jakiegokolwiek czynności zakłócające świadczenie usług przez Operatora Abonentowi lub innym Abonentom;
 - d) niedopuszczenia przedstawicieli Operator do okresowej kontroli Zakończenia Sieci.
3. W przypadku Usługi Telefonii VoIP Abonent może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminu wypowiedzenia w przypadku, gdy wiąże się to z przeniesieniem numeru do innego dostawcy usługi telefonicznej.

§ 19 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W przypadku powstania sporu w związku z wykonywaniem umowy na świadczenie danej usługi przez Operatora spór może być rozstrzygany w drodze mediacji przewidzianej w art. 109 ustawy prawo telekomunikacyjne, lub zostać poddany pod rozstrzygnięcie polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie UKE, zgodnie z art. 110 ustawy prawo telekomunikacyjne.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. 2004, Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
3. Wszelkie ewentualne spory mogące wyniknąć z niniejszej Umowy - Regulaminu podlegają rozstrzygnięciu sądowi rzeczowo i miejscowo właściwemu dla siedziby Elwico s.c.
4. O wszelkich zmianach Regulaminu Operator powiadomi Abonenta na piśmie lub poprzez kanał informacyjny, i/lub stronie internetowej www.elwico.pl.
5. Abonentowi, który w terminie 30 dni od daty powiadomienia nie wypowie Umowy, Operator świadczyć będzie usługi na mocy nowego Regulaminu.
6. Regulamin wchodzi w życie od 21-szego Grudnia 2020 roku.

Podpis Abonenta: