

PRZEDSIĘBIORSTWO WIELOBRANŻOWE „ELEKTRONIX” TELEKOGK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA
jako dostawca usług komunikacji elektronicznej, niniejszym publikuje informację o warunkach świadczenia usług.

Dostawca Usług: PRZEDSIĘBIORSTWO WIELOBRANŻOWE „ELEKTRONIX” TELEKOGK SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ SPÓŁKA KOMANDYTOWA z siedzibą w Koronowie (86-010), Plac Zwycięstwa, adres e-mail: bok@elektronix.com.pl.

Dostawca Usług oferuje następujące usługi dostępu do Internetu oraz usługi komunikacji interpersonalnej: Usługę Internetu Stacjonarnego.

Minimalne poziomy jakości każdej ww. usługi lub gwarantowane parametry jakości, z rozróżnieniem na oferowane pakiety, zostały przedstawione w odniesieniu do usługi:

- a) Internetu stacjonarnego – w Tabeli nr 1;

Dostawca Usług informuje, że wydawane w ramach Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej Urządzenia Abonenckie posiadają następujące ograniczenia:

- a) dla Internetu stacjonarnego – modem 3.1 z WIFI

Ceny usług, a także zawartości poszczególnych pakietów taryfowych Dostawca Usług zawarł w cennikach, które:

- a) w odniesieniu do Usługi Internetu Stacjonarnego stanowi Załącznik nr 2;

Dostawca Usług umożliwia kontakt z Biurem Obsługi Klienta, dostępnym pod numerem telefonu 523824355, świadczącym pomoc w zakresie:

- a) płatności, reklamacji, obsługi posprzedażnej - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00;
- b) jakości świadczonych usług, problemów technicznych - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00.

Ponadto, Dostawca Usług oferuje kontakt osobiście w Biurze Obsługi Klienta, których dane kontaktowe dostępne są pod adresem <http://www.elektronix.com.pl/>

Dostawca Usług dopuszcza zawarcie umowy na warunkach promocyjnych - z Okresem Zobowiązania lub bez Okresu Zobowiązania albo na warunkach standardowych. Umowa o świadczenie usług zawierana jest na czas nieoznaczony. W przypadku zawarcia umowy na promocyjnych warunkach z Okresem Zobowiązania, gdy umowa została wypowiedziana przez abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy abonenta przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług ma prawo dochodzić odszkodowania z tego tytułu. Odszkodowanie to nie może przekroczyć sumy należnych Dostawcy Usług opłat abonamentowych za świadczone Usługi, za okres od dnia rozwiązania umowy do dnia upływu Okresu Zobowiązania. Odszkodowanie nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz w następstwie cofnięcia przez Prezesa UKE prawa udzielonego Dostawcy

Usług w przedmiocie wykorzystywania zasobów numeracji, jeżeli istnieje bezpośrednie zagrożenie naruszenia w krótkim czasie interoperacyjności lub ciągłości świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w publicznych sieciach telekomunikacyjnych albo naruszenie takie nastąpiło.

Dostawca Usług dopuszcza możliwość rozwiązania umowy w zakresie pojedynczej usługi objętej ofertą wiążaną.

W przypadku zmiany dostawcy usług Abonent ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne. Zmiana dostawcy usług następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem w Umowie. Zmiana dostawcy Usługi Internetu nie może powodować przerwy w jej świadczeniu dłuższej niż 1 dzień roboczy.

W przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany, wybierając jedną z poniższych opcji:

- a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi;
- b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c) na koniec Okresu Zobowiązania lub okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu.

W przypadku wyboru przez Abonenta trybu zachowania ciągłości świadczenia Usługi dostępu do Internetu bez dochowania terminów wypowiedzenia Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy.

Dodatkowo, w przypadku jeśli przy wyborze którejkolwiek z opcji trybów zmiany wskazanych powyżej Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania na zasadach przewidzianych w dokumentacji umownej.

Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego dostawcę. Nowy dostawca Usługi dostępu do Internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

Jeśli rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę Usługi dostępu do Internetu nie nastąpiło w terminie wskazanym w Umowie, dotychczasowy dostawca Usługi dostępu do Internetu kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę tej Usługi nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie z nowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu:

- a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,
 - b) umowę z nowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą
- o czym dotychczasowy dostawca Usługi informuje Abonenta.

Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu w terminie wskazanym w Umowie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 Prawa komunikacji elektronicznej. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu aktywacji Usługi dostępu do Internetu wskazanego w Umowie do dnia rozpoczęcia świadczenia tej Usługi przez nowego dostawcę lub upływu terminu 30 dni od daty wskazanej jako dzień aktywacji Usługi.

W przypadku gdy opóźnienie nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy Usługi dostępu do Internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

Dostawca Usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swoim Biurze Obsługi Klienta do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).

Dostawca Usług zapewnia w swoim Biurze Obsługi Klienta stanowiska obsługi wyposażone w komputer stacjonarny lub przenośny, wyposażony w panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu.

Dostawca Usług w swoim Biurze Obsługi Klienta zapewnia dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.

Dostawca usług zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu swojej strony internetowej.

Dostawca Usług, na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, udostępnia w Biurze Obsługi Klienta informacje o:

- a) wszystkich oferowanych udogodnieniach dla tych osób, w tym listę Biur Obsługi Klienta przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- b) świadczonych usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami z możliwością wydruku potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnością z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez osobę z niepełnosprawnościami.

Dostawca zapewnia na żądanie osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej), będącej konsumentem, doręczenie informacji przedumownych, zwięzłego podsumowania warunków umowy oraz pozostałych informacji wymaganych w Umowie o świadczenie

publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez tę osobę, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

a) w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta będącego osobą niepełnosprawną, albo

b) na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta będącego osobą niepełnosprawną.

Dostawca Usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, udostępnia wzorce dokumentów stosowanych w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym. Stosowna dokumentacja abonencka, sporządzona przy użyciu dużej czcionki znajduje się na stronie internetowej.

Dostawca Usług na żądanie Abonenta będącego osobą niepełnosprawną przekazuje informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych w postaci papierowej lub elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej - informacje sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

Dostawca Usług na żądanie Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej) będącej stroną Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług, sporządzone na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku oraz szczegółowy wykaz wykonanych usług, sporządzony na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku.

Szczegółowe informacje o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami Dostawca Usług publikuje na stronie internetowej <http://www.elektronix.com.pl/>

Odpowiedź reklamacyjna jest ostatecznym rozstrzygnięciem w sprawie wyczerpuje drogę wewnętrznego postępowania reklamacyjnego. Spór cywilnoprawny między Abonentem, będącym konsumentem a Dostawcą Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:

a) Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług komunikacji elektronicznej - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl, lub

b) Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania

sporów, znajdują się pod adresem www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685

Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo komunikacji elektronicznej (art. 383-385) w zakresie Usług komunikacji elektronicznej, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.

Tabela nr 1
PRĘDKOŚCI USŁUGI INTERNETU STACJONARNEGO

Technologia	Nazwa Usługi (przedstawiana do tej pory w Umowie, Cennikach, Regulaminach Promocyj, a w szczególności w Warunkach Umowy)	Prędkości pobierania danych			Prędkości wysyłania danych		
		Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykłe Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykłe Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]
HFC	Internet 600 Mb	600	450	300	60	45	30
	Internet 450 Mb	450	337,5	225	50	37,5	25
	Internet 300 Mb	300	225	150	40	30	20
	Internet 150 Mb	150	112,5	75	15	11,25	7,5
	Internet 100 Mb	100	75	50	10	7,5	5
	Internet 50 Mb	50	37,5	25	5	3,75	2,5