

## Regulamin

Świadczenia Usług przez przez PELMAR spółka z o.o. z siedzibą w Pelplinie przy ul. Kopernika 1,  
NIP 5932608139, Regon 367675759, nr infolinii 585361703  
bokpelmar@pelmar.pl

### §1. Postanowienia wstępne

- 1) PELMAR Sp. z o.o. z siedzibą w Pelplinie (kod pocztowy 83-130) przy ul. Kopernika 1, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy pod numerem 0000560624 oraz w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonym przez Prezesa UKE pod nr 2677, NIP: 5881154360, Regon: 190852632, kapitał zakładowy: 6500000 PLN, nr infolinii: 587389701, nr faksu: 587389704, email: pelmar@pelmar.pl, świadczy na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej Usługi telekomunikacyjna zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, na warunkach określonych w treści Umowy Abonenckiej, Regulaminu oraz innych dokumentów stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej.
- 2) Usługi świadczone są w zasięgu Sieci, w zakresie istniejących możliwości technicznych i z zachowaniem obowiązujących norm technicznych. Minimalny poziom jakości Usługi określa Umowa Abonencka.
- 3) Regulamin został wydany na podstawie art. 384 § 1 ustawy z dn. 23.04.1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
- 4) Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie Abonenckiej, Operator będzie porozumiewał się z Abonentem za pośrednictwem danych kontaktowych podanych przez niego w tym celu w Umowie Abonenckiej i za pomocą środka umożliwiającego kontaktowanie się przy wykorzystaniu tych danych (poczta tradycyjna, poczta elektroniczna, telefon lub sms, w zależności od zakresu zgód udzielonych przez Abonenta); Abonent może kontaktować się z Operatorem w analogiczny sposób za pośrednictwem ww. danych kontaktowych, jak również osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

### §2. Definicje

- 1) Abonent - Klient, który zawarł z Operatorem Umowę Abonencką,
- 2) Biuro Obsługi Klienta - lokal Operatora przeznaczony do obsługi i kontaktów z Klientami i Abonentami,
- 3) Cennik - zestawienie Opłat, które może być zróżnicowane terytorialnie i wchodzące w skład Oferty Usług Operatora dostępne w Biurze Obsługi Klienta, jak i na stronie internetowej Operatora [www.pelmar.pl](http://www.pelmar.pl),
- 4) Gniazdo Dodatkowe - drugie lub następne Gniazdo Sieciowe,
- 5) Gniazdo Sieciowe - urządzenie będące zakończeniem Sieci, które umożliwia przyłączenie Terminala,
- 6) Klient - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej działająca na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa,
- 7) Lokal - pomieszczenie o charakterze mieszkalnym lub użytkowym będące, na podstawie tytułu prawnego, w posiadaniu Abonenta,
- 8) Numer Ewidencyjny - nadany Abonentowi przez Operatora numer identyfikacyjny w celu kontaktów i rozliczeń Operatora z Abonentem,
- 9) Oferta Usług Operatora - dokument będący integralną częścią Umowy Abonenckiej składający się z Cennika oraz zestawienia dostępnych Pakietów,
- 10) Okres Rozliczeniowy - jeden pełny miesiąc kalendarzowy (pierwszy Okres Rozliczeniowy to okres od dnia aktywacji Usługi do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego), albo okres 30 kolejnych dni kalendarzowych liczonych od dnia aktywacji Usługi ruchomej (dotyczy wyłącznie Usługi Internetu mobilnego), albo okres 30 kolejnych dni kalendarzowych liczonych od dnia aktywacji Pakietu (czynności,

usługi) za Opłatą Jednorazową wchodzącego w zakres Usługi ruchomej, stanowiące podstawę rozliczania należnej Operatorowi od Abonenta Opłaty za świadczenie Usługi,

Operator - PELMAR spółka z o.o. z siedzibą w Pelplinie przy ul. Kopernika 1; ilekroć w Umowie Abonenckiej jest mowa o czynnościach dokonywanych przez Operatora należy przez to rozumieć również czynności dokonywane przez pracownika lub upoważnionego przedstawiciela Operatora,

11) Opłata - szczegółowo określona w Cenniku kwota należnego Operatorowi od Abonenta świadczenia pieniężnego związanego z korzystaniem przez Abonenta z Usługi,

12) Opłata Jednorazowa - Opłata za jednorazowe czynności związane z Usługą,

13) Opłata Abonamentowa - Opłata pobierana w każdym kolejnym Okresie Rozliczeniowym, uwzględniająca koszt serwisu Sieci, a także w zależności od rodzaju Usługi koszt opłat licencyjnych ponoszonych przez Operatora

z tytułu reemisji programów telewizyjnych i radiowych i inne koszty ponoszone przez Operatora w związku ze świadczeniem Usługi,

14) Pakiet - zakres Usługi określony w Ofercie Usług Operatora,

15) Protokół Przekazania Sprzętu - dokument w którym Abonent potwierdza przyjęcie Sprzętu Operatora do używania,

16) Protokół Sprawności - dokument w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż oraz prawidłowe działanie Usług,

17) Protokół Zwrotu Sprzętu - dokument w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora,

18) Regulamin - Regulamin Świadczenia Usług przez PELMAR spółka z o.o. z siedzibą w Pelplinie przy ul. Kopernika 1, stanowiący integralną część Umowy Abonenckiej, dostępny w Biurze Obsługi Klienta, jak i na stronie internetowej Operatora [www.pelmar.pl](http://www.pelmar.pl),

19) Sieć - sieć telekomunikacyjna w rozumieniu art. 2 pkt 35 ustawy z dn. 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800) łącząca stację czołową z Gniazdem Sieciowym, będąca własnością Operatora lub będąca w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego,

20) Sprzęt Operatora - oddane do używania Abonentowi co najwyżej na czas trwania Umowy Abonenckiej urządzenie umożliwiające dostęp do Usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, które stanowi własność Operatora lub będące w jego posiadaniu na podstawie innego tytułu prawnego,

21) Terminal - odbiornik telewizyjny, komputer, aparat telefoniczny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi,

22) Umowa Abonencka - umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Operatorem, a Klientem; ilekroć w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz innych dokumentach stanowiących integralną część Umowy Abonenckiej jest mowa o Umowie Abonenckiej należy przez to rozumieć również Regulamin oraz inne dokumenty stanowiące jej integralną część,

23) Usługa - usługa świadczona przez Operatora polegająca na dostarczaniu do Lokalu Abonenta sygnału telewizji kablowej i radia, albo na umożliwieniu Abonentowi dostępu do internetu w Lokalu za pośrednictwem Sieci, albo na umożliwieniu Abonentowi korzystania z następujących usług telekomunikacyjnych w Lokalu i za pośrednictwem Sieci:

a) usługi telefoniczne (połączenia lokalne i strefowe, międzystrefowe, międzynarodowe),

b) usługi faksowe,

c) świadczenia dodatkowe: udzielanie informacji o numerach Abonentów, dostarczanie - na pisemne żądanie Abonenta - szczegółowego wykazu wykonanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych,

d) inne - zgodnie z aktualną Ofertą Usług Operatora.

24) Nadużycie w komunikacji elektronicznej - świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej (Usługi lub Usługi ruchomej) lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej, w szczególności:

a) generowanie sztucznego ruchu - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;

b) smishing - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

c) CLI spoofing - nieuprawnione posłużenie się lub korzystanie przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;

d) nieuprawniona zmiana informacji adresowej - niezgodne z prawem modyfikowanie informacji adresowej uniemożliwiające albo istotnie utrudniające ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.

### **§3. Umowa Abonencka**

1) W celu korzystania z Usługi, Klient zawiera z Operatorem Umowę Abonencką, w której zobowiązuje się do przestrzegania zawartych w jej treści postanowień, a w szczególności zobowiązuje się do terminowego uiszczania Opłat.

2) Umowa Abonencka zawierana jest w formie pisemnej w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim, a w przypadku udostępnienia przez Operatora takiej możliwości także w formie elektronicznej lub dokumentowej, przy czym Abonentowi przysługuje prawo wyboru formy jej zawarcia. W tej samej formie następuje zmiana lub uzupełnienie Umowy Abonenckiej, w tym składanie przez Abonenta zamówień na Pakiety lub dodatkowe opcje Usługi.

3) W przypadku, gdy oświadczenia woli składane są w formie dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na trwałym nośniku w rozumieniu ustawy z dnia 30.05.2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2017r. poz. 683 i 2361 oraz z 2018r. poz. 650), zwanym dalej "Trwałym nośnikiem". W przypadku oświadczeń składanych za pomocą poczty elektronicznej lub telefonu Abonent zobowiązany jest do korzystania z adresu e-mail lub numeru telefonu podanego Operatorowi przy zawarciu Umowy Abonenckiej (z uwzględnieniem dokonanych przez Abonenta późniejszych zmian).

4) Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, chyba że co innego wynika z Regulaminu promocji organizowanego przez Operatora. Minimalny okres obowiązywania umowy wynosi 12 miesięcy. Każdej ze Stron Umowy Abonenckiej przysługuje prawo jej rozwiązania z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia.

4a) Operator umożliwia Abonentowi rozwiązanie Umowy Abonenckiej, odstąpienie od niej oraz wypowiedzenie jej w formie dokumentowej. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej w formie dokumentowej Operator niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez wysłanie wiadomości SMS, albo wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie Abonenckiej podlegającej wypowiedzeniu w zależności od tego jaki został wskazany przez Abonenta numer telefonu (niegeograficzny lub geograficzny). Operator potwierdza Abonentowi na Trwałym nośniku przyjęcie ww. oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.

4b) Przed automatycznym przedłużeniem Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony, Operator informuje Abonenta na Trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

4c) Co najmniej raz w roku Operator informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

5) Klient będący osobą fizyczną może zawrzeć Umowę Abonencką osobiście lub przez należycie umocowanego pełnomocnika. Za Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, Umowę Abonencką zawierają osoby uprawnione do jego reprezentacji zgodnie ze stosownym rejestrem lub zaświadczeniem, albo umocowane na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez osoby uprawnione do jego reprezentacji. Pełnomocnictwo udzielone przez Klienta musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności oraz musi być dołączone do Umowy Abonenckiej.

6) Umowa Abonencka może przewidywać, że Usługa będzie świadczona na rzecz określonej osoby trzeciej w Lokalu szczegółowo wskazanym. W takim przypadku - obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej obciążają Abonenta.

7) Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

a) dostarczenia przez Klienta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy Abonenckiej;

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Klienta wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 09.04.2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81, poz. 530).

8) Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej jeżeli:

a) Klient nie posiada tytułu prawnego do Lokalu lub nie wykaże należycie na jakiej podstawie korzysta z Lokalu,

b) Klient posługuje się dokumentami zniszczonymi lub budzącymi wątpliwości co do ich autentyczności,

c) Klient otrzyma negatywną ocenę wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 10 lit. b),

d) Klient albo jego lokator lub współlokator jest dłużnikiem Operatora,

e) Operator wcześniej rozwiązał Umowę Abonencką z Klientem, albo jego lokatorem lub współlokatorem wskutek naruszenia przez nich jej postanowień,

f) Operator nie posiada technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.

9) W wypadku o którym mowa w ust. 11 lit. c) Operator może zawrzeć z Klientem Umowę Abonencką na warunkach mniej korzystnych, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających

z Umowy Abonenckiej.

10) Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej stanowiącym załącznik do Umowy, konsument, który zawarł Umowę Abonencką na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy uważa się nią za niezawartą.

11) Postanowienia Regulaminu odnoszące się do Umowy Abonenckiej mają odpowiednie zastosowanie do każdej z Usług w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej dotyczącej świadczenia więcej aniżeli jednej Usługi, jak również rozszerzenia zakresu zawartej Umowy Abonenckiej o Usługę lub Usługi kolejnego rodzaju.

12) Świadczenie Usługi wymaga montażu przez Operatora Gniazda Sietowego w Lokalu i podłączenia do Sieci, a następnie aktywacji danej Usługi przez Operatora.

#### **§4. Podłączenie do Sieci**

1) Operator w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sietowego i podłączenia do Sieci.

2) Na żądanie Abonenta Operator może dokonać montażu również Gniazd Dodatkowych za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku. Montaż Gniazd Dodatkowych następuje w terminie uzgodnionym przez Strony Umowy Abonenckiej. Za korzystanie z każdego Gniazda Dodatkowego Abonent uiszcza na rzecz Operatora Opłatę Abonamentową określoną w Cenniku.

3) Przez podpisanie Umowy Abonamentowej Abonent wyraża zgodę na dokonanie w Lokalu niezbędnych prac przez Operatora w celu dokonania montażu Gniazda Sietowego i podłączenia do Sieci, w szczególności na wywiercenie otworów, montaż urządzeń i poprowadzenie okablowania.

4) Po dokonaniu montażu Gniazda Sietowego, Operator bez zbędnej zwłoki dokonuje podłączenia do Sieci. Dzień podłączenia do Sieci jest jednocześnie pierwszym dniem świadczenia Usługi.

5) Dokonanie podłączenia do Sieci oraz sprawne działanie Usług, Abonent potwierdza przez podpisanie Protokołu Sprawności.

6) Do jednego Gniazda Sietowego Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal.

7) Abonent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Gniazda Sietowego w razie nieprawidłowej eksploatacji lub braku zabezpieczenia. Koszt wymiany Gniazda Sietowego określony jest w Cenniku.

8) Abonent zobowiązuje się do podjęcia niezbędnych działań uniemożliwiających udostępnienie sygnału innym osobom. W razie udostępnienia sygnału innej osobie (bez zgody Operatora), Abonent zobowiązany jest do uiszczenia na rzecz Operatora odszkodowania określonego w Cenniku.

9) Abonent zobowiązuje się do niepodejmowania działań, które mogą stanowić Nadużycie w komunikacji elektronicznej.

#### **§5. Sprzęt Operatora**

1) W razie, gdy korzystanie z danego Pakietu Usługi wymaga dodatkowego, innego niż Terminal urządzenia, które jest w posiadaniu Operatora - niezbędne urządzenie zostanie przekazane Abonentowi w terminie do 10 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej.

2) Abonent ma prawo do używania Sprzętu Operatora jedynie w Lokalu i w celu korzystania przez Abonenta z Usługi, a ponadto w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej. Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej, względnie zmianie Pakietu skutkującej wymianą Sprzętu Operatora - Abonent zobowiązany jest bez zbędnej zwłoki, w terminie do 7 dni do jego zwrotu na swój koszt i ryzyko - z zastrzeżeniem szczególnych postanowień dotyczących odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartych w pouczeniu stanowiącym

załącznik do Umowy (dotyczy Umów zawartych z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość). W razie braku zwrotu Sprzętu Operatora w terminie Abonent zostanie obciążony obowiązkiem zapłaty kary umownej określonej w Cenniku, która nie może przekroczyć jego wartości. Na żądanie Abonenta i za Opłatą Jednorazową określoną w Cenniku Sprzęt Operatora może zostać odebrany z Lokalu przez jego przedstawiciela.

3) Na potwierdzenie przekazania danego urządzenia Abonent podpisuje Protokół Przekazania Sprzętu. Przekazanie następuje bez dodatkowych Opłat w oparciu o umowę użyczenia, względnie odpłatnie w oparciu o umowę dzierżawy. Istnieje również możliwość zawarcia umowy sprzedaży danego rodzaju Sprzętu Operatora.

4) Do Sprzętu Operatora Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal. Abonent nie jest uprawniony do udostępnienia Sprzętu Operatora osobom trzecim.

5) Abonent ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Sprzętu Operatora w razie nieprawidłowej eksploatacji lub braku zabezpieczenia. Za nieprawidłową eksploatację uważa się w szczególności naruszenie plomb, o ile dane urządzenie było w ten sposób zabezpieczone.

6) Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zgłosić Operatorowi każde uszkodzenie Sprzętu Operatora. Podczas wyłączeń atmosferycznych Sprzęt Operatora winien być odłączony od zasilania elektrycznego.

7) Abonent zobowiązany jest umożliwić Operatorowi dostęp do Sprzętu Operatora oraz elementów Sieci znajdującej się w Lokalu w zakresie, w którym jest to niezbędne dla zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Sieci, w szczególności w celu jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.

8) Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu oraz ewentualnie odmiennych postanowień Umowy Abonenckiej oraz regulaminów promocyjnych brak jest ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu Operatora.

9) Dla prawidłowego korzystania z Usługi dot. telewizji kablowej i radia odbiornik telewizyjny powinien posiadać w przypadku korzystania z telewizji analogowej: tuner telewizji analogowej systemu PAL D/K, format video min. 576i 50Hz; w przypadku telewizji cyfrowej SD: tuner telewizji cyfrowej DVB-C z obsługą kompresji video MPEG2

1 kompresji audio MPEG-1&MPEG-2 Layer I,II,III, gniazdo CI (Common Interface) dla czytnika kart systemu szyfrowania treści Conax (modułu CAM) format video SDTV min 720x576 25i; w przypadku telewizji cyfrowej HD: tuner telewizji cyfrowej DVB-C z obsługą kompresji video: MPEG2, MPEG4(H.264), kompresji audio MPEG-1&MPEG-

2 Layer 1,11,111, czytnik kart systemu szyfrowania treści Conax (modułu CAM), format video HDTV min 1920x1080 25i.

10) Sygnał telewizji cyfrowej jest kodowany i dla jego odbioru niezbędne jest korzystanie z dekodera o następujących parametrach: Dekoder telewizji cyfrowej DVB-C z obsługą kompresji video: MPEG2, MPEG4(H.264), kompresji audio MPEG-1&MPEG-2 Layer I,II,III, czytnik kart systemu szyfrowania treści Conax, format video HDTV min 1920x1080 25i lub odpowiedniego odbiornika telewizyjnego, o którym mowa w pkt 9.

## **§6. Opłaty**

1) Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania Opłat w pełnej wysokości na rachunek bankowy Operatora wskazany w treści faktury VAT.

2) W szczególności Abonent zobowiązany jest do uiszczania z góry Opłaty Abonamentowej określonej w Cenniku, bez osobnego wezwania, do 15-tego dnia każdego Okresu Rozliczeniowego O ile inaczej nie zastrzeżono termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT przez Operatora.

3) Tytułem montażu w Lokalu Gniazda Sieciowego i podłączenia do Sieci, jak również aktywacji danej Usługi pobierane są przez Operatora od Abonenta Opłaty Jednorazowe określone w Cenniku, względnie również w

treści Regulaminu promocji.

- 4) Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
- 5) W razie opóźnienia w uiszczeniu Opłat, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia.
- 6) W przypadku braku uiszczenia należnej Opłaty, Operator wzywa Abonenta do jej zapłaty, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej, a w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego przez Operatora terminu, Operator rozwiązuje Umowę Abonencką i zaprzestaje świadczenia Usługi.
- 7) Operator wystawia fakturę VAT za Usługę oraz świadczenia z nią związane.

#### **§7. Promocje**

- 1) Operator może organizować promocje, których szczegółowe warunki określa każdorazowo odrębny Regulamin promocji.
- 2) Operatorowi przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w ramach organizowanej promocji, na zasadach ogólnych, jak również w przypadku rozwiązania przez Klienta albo jego lokatora lub współlokatora dotychczasowej Umowy Abonenckiej w okresie od dnia pierwszego ogłoszenia o promocji do ostatniego dnia jej trwania.
- 3) Jeżeli promocja polega na przyznaniu Abonentowi ulgi przy zawarciu Umowy Abonenckiej, a umowa zostanie rozwiązana wskutek jednostronnego oświadczenia przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta i przed ustalonym terminem trwania ulgi lub terminem jej obowiązywania, Abonent zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora kwoty pieniężnej równej przyznanej uldze i pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
- 4) W celu promocji lub przeprowadzenia testów programu telewizyjnego lub radiowego, Operator może bez dodatkowych Opłat udostępnić Abonentowi taki program, którego nie obejmuje Pakiet Abonenta na ustalony przez siebie czas określony. Udostępnienie takiego programu, jak i jego wycofanie nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

#### **§8. Zmiana Pakietu przez Abonenta**

- 1) Abonent, który nie zalega z zapłatą jakichkolwiek Opłat na rzecz Operatora może zmienić dotychczasowy Pakiet.
- 2) Zmiana Pakietu w trakcie Okresu Rozliczeniowego następuje od kolejnego Okresu Rozliczeniowego.

#### **§9. Zawieszenie świadczenia Usługi**

- 1) Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z zapłatą jakichkolwiek Opłat na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi.
- 2) Operator zawiadamia Abonenta o zawieszeniu świadczenia Usługi. Okres zawieszenia, który liczony jest w pełnych miesiącach kalendarzowych, licząc od pierwszego dnia następnego okresu rozliczeniowego nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera Opłatę Jednorazową zgodnie z Cennikiem. Zawieszenie świadczenia Usług może nastąpić tylko jeden raz w danym roku kalendarzowym.
- 3) Po upływie okresu zawieszenia Operator wznawia świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach określonych w Umowie Abonenckiej bez dodatkowego zawiadomienia Abonenta.
- 4) Możliwość zawieszenia świadczenia Usług nie dotyczy umów zawartych na czas określony.
- 5) Operator może zawiesić świadczenie Usługi również w przypadku nie uiszczenia przez Abonenta Opłat związanych z daną Usługą pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty, jak również w sytuacji naruszenia

przez Abonenta innych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu. Operator wznawia świadczenie Usługi w razie ustania przyczyny zawieszenia, w szczególności uiszczenia przez Abonenta należnych Opłat.

#### **§10. Zmiana Oferty Usług Operatora**

- 1) Z przyczyn o charakterze technicznym, organizacyjnym, ekonomicznym lub prawnym Operator może w trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej dokonywać zmian w Ofercie Usług Operatora polegających w szczególności na zmianie ilości lub zamianie programów w ramach danego Pakietu, a także polegających na zmianie Cennika.
- 2) Zmiana Oferty Usług Operatora nie wymaga podpisania nowej Umowy Abonenckiej.
- 3) Zmiana Oferty Usług stanowi zmianę warunków Umowy do której zastosowanie znajdują postanowienia zawarte w § 15 ust. 3-6.

#### **§11. Serwis Sieci i odpowiedzialność Operatora**

- 1) Operator dokonuje okresowej konserwacji i modernizacji Sieci w celu należytego wykonywania Usługi i w tym celu dopuszczalne są czasowe przerwy w dostawie sygnału do Abonentów.
- 2) Abonent może zgłosić nieprawidłowości świadczonych przez Operatora Usług osobiście w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy BOK.
- 3) Działania zmierzające do usunięcia nieprawidłowości będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze od chwili zgłoszenia.
- 4) Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 08.00 do 22.00.
- 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. Przedmiotowe koszty określone są w Cenniku dostępnym w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Operatora [www.pelmar.pl](http://www.pelmar.pl).
- 6) Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia lub zaniki sygnału wynikające ze złego stanu technicznego sprzętu Abonenta, którym się on posługuje, w tym Terminala Abonenta. Powyższe ograniczenie nie dotyczy Sprzętu Operatora.
- 7) Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę programów telewizyjnych i radiowych oraz stron www, jak również za zaprzestanie nadawania ww. programów przez ich nadawców.
- 8) Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
- 9) Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej Opłaty Abonamentowej.
- 10) Wypłata kwot pieniężnych o których mowa w pkt 8 i 9 następuje po przeprowadzeniu postępowania reklamacyjnego w sposób określony przez Abonenta w terminie 7 dni od dnia zakończenia postępowania reklamacyjnego.
- 11) Postanowienia ust. 8 i 10 stosuje się odpowiednio w razie innego rodzaju niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora, w tym, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej minimalny poziom jakości Usługi.
- 12) Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie internetowej Operatora [www.pelmar.pl](http://www.pelmar.pl) w zakładce Pomoc.



13) W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza Operator wprowadził następujące procedury: stały monitoring wykorzystania łącz zewnętrznych oraz utrzymywanie rezerwy przepływności łącz, które nie powinny mieć wpływu na jakość świadczonych Usług,

14) W przypadku stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług, jak również działań stanowiących Nadużycie w komunikacji elektronicznej, Operator uprawniony jest do ograniczenia możliwości korzystania z Usługi oraz rozwiązania Umowy Abonenckiej.

15) Ewentualne usługi posprzedażne, w szczególności określone w ust.5 wraz z należną za nie Opłatą wskazane zostały w Cenniku. Na usługi gwarancyjne składają się usługi wchodzące w skład podstawowej obsługi serwisowej; Operator nie udziela dodatkowej gwarancji w zakresie innym aniżeli określony powyżej.

## **§12. Postępowanie reklamacyjne**

1) Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie Abonenckiej, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług, bądź nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług w formie pisemnej – osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową, drogą elektroniczną - poprzez wysłanie wiadomości z eBOK dostępnego na stronie internetowej [www.pelmar.pl](http://www.pelmar.pl) lub poprzez wysłanie wiadomości na adres email: [bokpelmar@pelmar.pl](mailto:bokpelmar@pelmar.pl), telefonicznie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta.

2) W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta w formie pisemnej 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 przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia ze wskazaniem daty złożenia reklamacji oraz 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 odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej 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 osobiście w Biurze Obsługi Klienta w formie pisemnej lub ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

7) W przypadku, gdy złożona reklamacja w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5 Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8) Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczania Opłat za korzystanie z Usług.

9) Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
- b) informację o dniu złożenia reklamacji,
- 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 ustawy z dnia 16.07.2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
- g) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia i nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

10) 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 - w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

11) Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym. Konsumentowi przysługuje ponadto prawo złożenia do Prezesa UKE ([www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), który jest podmiotem uprawnionym, wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich stosownie do przepisów ustawy z dnia 23.09.2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. poz. 1823).

12) Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej (na papierze) z tym zastrzeżeniem, że Operator może dokonać tych czynności za pośrednictwem poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, o ile uzyskał zgodę Abonenta (wyrażoną w Umowie Abonenckiej, reklamacji lub osobnym oświadczeniu), a także bez konieczności uzyskania zgody Abonenta jeśli złożył on reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Operator dokonuje potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej, a jeśli Abonent nie wskazał

adresu - na adres, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

13) W przypadku naruszania przez Operatora warunków Umowy Abonenckiej, Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksie cywilnym. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania lub kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od niej.

14) W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o: zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu ze wskazaniem podmiotu uprawnionego tj. Prezesa UKE, albo odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Jeżeli Operator nie złożył żadnego oświadczenia, uznaje się, że wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

### **§13. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi telefonii**

1) 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.

2) Operator gromadzi dane o lokalizacji Terminala z którego wykonywane jest połączenie.

3) Usługa telefonii ograniczona jest w zakresie połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie.

4) Operator na żądanie Abonenta:

a) nieodpłatnie odblokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie,

b) nieodpłatnie odblokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,

c) umożliwi 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 lub połączeń przychodzących z takich numerów,

d) zapewnia Abonentowi możliwość bezpłatnego określenia w Umowie Abonenckiej progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego Okresu Rozliczeniowego w momencie osiągnięcia którego Operator jest obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie przekroczenia ustalonego progu kwotowego oraz do zablokowania możliwości wykonywania i odbierania połączeń o podwyższonej opłacie,

- chyba, że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w lit. d) powyżej, próg ten wynosi 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego. Po osiągnięciu progu kwotowego 35 złotych dla każdego Okresu Rozliczeniowego lub określonego przez Abonenta, wykonywanie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbieranie połączeń z takich numerów w danym Okresie Rozliczeniowym, oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta, jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego do wysokości tego wyższego progu.

5) Operator udostępnia Abonentowi, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się Lokal Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.

- 6) Operator świadczy Abonentowi usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępnili swoje dane.
- 7) Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaze, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe.
- 8) W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci Operatora.
- 9) Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego numeru do sieci innego operatora 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.
- 10) 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, o numerze wykorzystywanym do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie, z której Abonent skorzystał oraz o stronie podmiotowej BIP UKE, na której jest zamieszczony rejestr numerów wykorzystywanych do świadczenia usług o podwyższonej opłacie prowadzony przez Prezesa UKE, a ponadto o możliwości złożenia żądania blokowania połączeń wychodzących lub przychodzących dotyczących usług o podwyższonej opłacie oraz żądania ustalenia progu kwotowego korzystania z takich usług.
- 11) Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który pobierana jest 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.
- 12) Dane Abonenta będącego osobą fizyczną ograniczone do przydzielonego mu numeru telefonicznego, nazwiska i imion Abonenta oraz nazwy miejscowości i ulicy w której znajduje się Gniazdo Sieciowe stanowiące zakończenie Sieci w Lokalu Abonenta - mogą być zamieszczane w ogólnodostępnym spisie wyłącznie po wyrażeniu zgody przez Abonenta.

#### **§13a. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi dostępu do internetu**

- 1) Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się do świadczenia przez Operatora Usługi dostępu do internetu w Lokalu (stacjonarnego) oraz Usługi Internetu mobilnego.
- 2) Abonent ma prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do 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 Operatora usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi. Korzystanie z powyższych uprawnień odbywa się w granicach w jakich Operator świadczy swoją Usługę na rzecz Abonenta. Korzystanie z powyższych uprawnień nie może naruszać powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie zgodności z prawem treści, aplikacji lub usług.
- 3) Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub

udostępniane aplikacje lub usługi lub na wykorzystywane urządzenia końcowe.

4) Treść ust. 3 nie stoi na przeszkodzie stosowaniu przez Operatora w sposób niedyskryminacyjny i proporcjonalny, odpowiednich środków monitorowania i zarządzania ruchem w Sieci na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w tym w ustawie Prawo telekomunikacyjne oraz w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady 2015/2120 z dnia 25.11.2015 r. Środki te mogą polegać na: eliminacji przekazu komunikatu, albo przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia Usługi dostępu do internetu, w tym poprzez kolejkovanie, priorytetyzację, rezerwację, czasową alokację transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Środki te nie obejmują monitorowania konkretnych treści i nie mogą być utrzymywane dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi.

5) Operator nie stosuje środków zarządzania ruchem innych niż wskazane w ust. 4. W szczególności Operator nie może blokować, spowalniać, zmieniać, ograniczać, pogarszać jakości ani faworyzować określonych treści, aplikacji lub usług lub szczególnych ich kategorii ani ingerować w nie. Nie dotyczy to przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo jak jest to konieczne) aby:

- zapewnić zgodność z przepisami prawa powszechnie obowiązującego lub orzeczeniami sądów lub rozstrzygnięciami innych uprawnionych organów administracji publicznej;
- utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci oraz Usług świadczonych za jej pośrednictwem, a także urządzeń końcowych użytkowników;
- zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

6) Środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność Abonenta ani ochronę jego danych osobowych. Mogą wiązać się z przetwarzaniem danych osobowych tylko na zasadach określonych w przepisach prawa, jeśli takie przetwarzanie jest niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia celów określonych w ust. 3-5. W wyjątkowych przypadkach, gdy będzie to niezbędne z uwagi na cele określone w niniejszym paragrafie podjęcie przez Operatora środków zarządzania ruchem może spowodować czasowe obniżenie jakości świadczonej Usługi (spowolnienie prędkości transmisji danych).

7) Stosuje się następujące oznaczenia prędkości dostępu do Internetu:

- minimalna jaką Operator zobowiązuje się dostarczać Abonentowi w każdym momencie (z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usług), równa 50% prędkości maksymalnej,
- zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80% doby,
- maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej jeden raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w wybranym Pakiecie.

Zestawienie prędkości osiągalnych dla poszczególnych Pakietów Usługi dostępu do Internetu:

Internet Stacjonarny	Dla Domu					
	Prędkość maksymalna		Prędkość zwykle dostępna		Prędkość minimalna	
Nazwa Pakietu	pobieranie danych Mb/s	wysyłanie danych Mb/s	pobieranie danych Mb/s	wysyłanie danych Mb/s	pobieranie danych Mb/s	wysyłanie danych Mb/s
Pelmar NET SENIOR	20	2	15	1,5	10	1
Pelmar NET 60	60	6	45	4,5	30	3

Pelmar NET 150	150	10	112,5	7,5	75	5
Pelmar NET 300	300	15	225	11,25	150	7,5
Pelmar NET 400	400	20	300	15	200	10
Pelmar NET 650	650	30	487,5	22,5	325	15
Pelmar NET 800*	800	40	600	30	400	20
Pelmar NET RADIOWY 10/2	20	2	15	1,5	10	1
Pelmar NET RADIOWY 20/4	20	4	15	3	10	2
Pelmar NET RADIOWY 30/6	30	6	22,5	4,5	15	3
Pelmar NET 60x2	60	12	45	9	30	6
Pelmar NET 150x2	150	20	112,5	15	75	10
Pelmar NET 300x2	300	30	225	22,5	150	15

Internet Stacjonarny	Dla Biznesu					
	Prędkość maksymalna		Prędkość zwykle dostępna		Prędkość minimalna	
Nazwa Pakietu	pobieranie danych Mb/s	wysyłanie danych Mb/s	pobieranie danych Mb/s	wysyłanie danych Mb/s	pobieranie danych Mb/s	wysyłanie danych Mb/s
Biznes terminal	8	1	6	0,75	4	0,5
Pelmar NET BIZNES 60	60	6	45	4,5	30	3
Pelmar NET BIZNES 150	150	10	112,5	7,5	75	5
Pelmar NET BIZNES 300	300	15	225	11,25	150	7,5
Pelmar NET BIZNES 400	400	20	300	15	200	10
Pelmar NET BIZNES 650	650	30	487,5	22,5	325	15
Pelmar NET BIZNES 800	800	40	600	30	400	20
Pelmar NET BIZNES RADIOWY 20/4	20	4	15	3	10	2
Pelmar NET BIZNES RADIOWY 20/20	20	20	15	15	10	10
Pelmar NET BIZNES RADIOWY 40/20	40	20	30	15	20	10
Pelmar NET SZKOŁA 120	120	10	90	7,5	60	5
Pelmar NET SZKOŁA 250	250	10	187,5	7,5	125	5

Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość dostępu do Internetu uzależniona jest nie tylko od wybranego przez Abonenta Pakietu, ale w szczególności od: stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych urządzeń (np. routera), korzystania z Usługi na kilku urządzeniach jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji na urządzeniu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antyvirus, firewall). Faktyczne ograniczenia zapewnianych parametrów dostępu do Internetu mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wskazanych w ust. 3. Ewentualne znaczne odstępstwa od deklarowanej prędkości mają charakter wyłącznie czasowy, co może tymczasowo wpływać na ograniczenie uprawnień Abonenta przewidzianych w ust. 2, w tym na ograniczony dostęp lub jego brak do określonych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości niż aktualnie dostępna.

Operator oferuje minimalny poziom jakości usług transmisji danych w usłudze Internetu na poziomie 90% maksymalnej prędkości dla danych wysyłanych i odbieranych zawartej w Umowie Abonenckiej. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej Operatora [www.pelmar.pl](http://www.pelmar.pl). Pomiar powinien być wykonany bezpośrednio na porcie urządzenia, które Abonent otrzymał w ramach Usługi dostępu do internetu. Wskaźnik opóźnienia Pakietów jest mniejszy od 1s. Minimalny oferowany poziom jakości usługi transmisji danych w Usłudze Internetu mobilnego wynosi 8 kb/s w kierunku do Abonenta oraz 8 kb/s w kierunku od Abonenta (oba parametry przez minimum 95% czasu trwania transmisji danych).

8) Korzystanie z poszczególnych treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji danych niż deklarowana zgodnie z Umową i wybranym Pakietem może być niemożliwe. Możliwość prawidłowego korzystania

z więcej niż jednej treści, aplikacji lub usługi równocześnie jest uzależniona od deklarowanej prędkości transmisji danych dla danego Pakietu. W przypadku korzystania z treści, aplikacji lub usługi wymagającej zbliżonej do maksymalnej deklarowanej prędkości równoczesne korzystanie z innych treści, aplikacji lub usług może być niemożliwe.

9) Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług.

10) Znaczące i stałe lub regularnie powtarzające się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu, a wykonaniem opisanym w ust. 7, w szczególności ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa UKE stanowią nienależyte wykonanie Umowy zawartej z konsumentem. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki określone w § 12.

#### **§15. Postanowienia końcowe**

1) W razie zmiany adresu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu - Abonent powiadamia Operatora o zaistniałych zmianach bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia zmiany adresu lub utraty tytułu prawnego do Lokalu.

1a) Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie Abonenckiej nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora, na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie



stanowi zmiany warunków Umowy.

- 2) W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie znajdują odpowiednie przepisy prawa.
- 3) Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu bądź Cennika na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie o którym mowa w ust. 5, oraz podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenia aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc.
- 4) Informacja o której mowa w ust. 3 zawiera:
  - a) treść proponowanej zmiany,
  - b) pouczenie o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie,
  - c) pouczenie, że w przypadku wypowiedzenia Umowy Abonenckiej Operator nie jest uprawniony do żądania zwrotu udzielonej Abonentowi ulgi;Postanowienie zawarte w lit. c) nie ma zastosowania jeśli zmiana Umowy, Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE lub nie wiąże się z podwyższeniem cen Usługi - w tych wypadkach Operator może żądać od Abonenta zwrotu udzielonej ulgi.
- 5) Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta. W przypadku Abonentów będących stroną Umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej, Operator dostarcza, na żądanie tych Abonentów, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
- 6) W przypadku, gdy zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usługi, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść zmian poprzez zamieszczenie na stronie internetowej [www.pelmar.pl](http://www.pelmar.pl) z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wejściem zmian w życie. Okres ten może być krótszy jeśli konieczność zmian wynika ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a okres od ogłoszenia aktu prawnego do jego wejścia w życie lub okres wskazany w decyzji Prezesa UKE jest krótszy niż miesiąc. Operator jednocześnie informuje Abonenta o prawie wypowiedzenia Umowy w razie braku akceptacji zmian w terminie do dnia wejścia zmian w życie.
- 7) Regulamin wchodzi w życie z dniem 22.11.2021r. i ma zastosowanie do Umów Abonenckich zawartych w okresie jego obowiązywania.
- 8) Regulamin dostępny jest w Biurze Obsługi Klienta, na stronie internetowej Operatora [www.pelmar.pl](http://www.pelmar.pl) oraz na stronie eBOK po uprzednim zalogowaniu do systemu.
- 9) Operator nieodpłatnie dostarcza Abonentowi znajdujące zastosowanie wzorce umowne, w tym Regulamin najpóźniej wraz z Umową Abonencką na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, a także na każde żądanie Abonenta, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.