



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ ENTERPOL SP. z o.o.

Niniejszy Regulamin określa warunki oraz zakres świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Enterpol sp. z o.o. zwana dalej Operatorem.

§ 1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie oraz Umowie oznaczają:

- 1.1. Abonent – Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność zaciągania praw i zobowiązań we własnym imieniu, będąca stroną Umowy o świadczenie usług zawartej w formie pisemnej z Operatorem.
- 1.2. Abonament – opłata miesięczna ponoszona przez Abonenta za świadczone na jego rzecz usługi.
- 1.3. Adres MAC – unikalny identyfikator urządzeń podłączonych do sieci Ethernet.
- 1.4. Aktywacja – udostępnienie Abonentowi - w wyniku podpisania Umowy lub uiszczenia przez Klienta Opłaty Aktywacyjnej - funkcjonalności i zasobów usługi.
- 1.5. Awaria – brak lub pogorszenie odbioru zakłócające korzystanie z usług objętych Umową, nieplanowane przez Operatora lub spowodowane przez Siły Wyższe.
- 1.6. Biuro Obsługi Klienta – Dział w strukturze organizacyjnej Operatora odpowiedzialny za kontakt z Abonentami w sprawach związanych z Usługami oraz umożliwiający uzyskanie wsparcia technicznego.
- 1.7. Cennik – wykaz cen za usługi świadczone przez Operatora stanowiący integralną część Umowy.
- 1.8. Limit Wartości Połączeń – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń.
- 1.9. Miesiąc Obrachunkowy – (okres rozliczeniowy) okres od pierwszego dnia do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym Operator świadczy Usługę.
- 1.10. Opcja usługi – wariant Usługi charakteryzujący się parametrami technicznymi, funkcjonalnymi, oraz zakresem usług dodatkowych określonych w Cenniku i aktualnej ofercie.
- 1.11. Operator – spółka pod nazwą Enterpol sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, kod pocztowy 20-844, przy ul. Braci Wieniawskich 5.
- 1.12. Opłata – kwoty należne Operatorowi, uiszczane przez Abonenta z dołu lub z góry, w zależności od rodzaju Umowy i Usługi za zamówione przez Abonenta a wymienione w Umowie, Regulaminie, postanowieniach Warunków Oferty Promocyjnej i Cenniku Usług (sprzedaż urządzeń dostępowych, opłaty aktywacyjne, abonamentowe, reaktywacyjne, operacyjne, wyrównawcze, z tytułu odszkodowań i kar umownych, wezwania do zapłaty zaległych Opłat.
- 1.13. Przyłącze Abonenckie – końcowa część Sieci operatora doprowadzona do lokalu Abonenta.
- 1.14. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Enterpol sp. z o.o. stanowiący integralną część Umowy.
- 1.15. Router brzegowy – punkt styku sieci Operatora z dostawcami nadrzędnymi.
- 1.16. Siła Wyższa – zdarzenie nadzwyczajne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, mimo dokończenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, poważne awarie sieci elektrycznej, działania osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności. 1.17. Sieć
- 1.17. Operatora – zespół środków technicznych (m.in. okablowanie i oprogramowanie) stanowiących infrastrukturę, która umożliwia przesyłanie sygnałów w sieci telekomunikacyjnej i w związku z tym realizowanie Usług określonych w Cenniku.
- 1.18. Trwały nośnik - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy 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, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;
- 1.19. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie dostępu do Internetu, zawarta w formie pisemnej, pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług
- 1.20. Usługa internetowa – usługa Szerokopasmowego Dostępu do Internetu polegająca na transmisji danych poprzez Sieć Operatora do innych sieci, w szczególności do sieci Internet.
- 1.21. Usługa telefoniczna – usługa Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej polegająca na transmisji głosu, po jego przetworzeniu na postać pakietów IP, poprzez sieć Operatora do innych sieci.
- 1.22. Usługa telewizyjna kablowej – usługa Telewizji Cyfrowej IPTV Enterpol polegająca na dostarczaniu sygnału programów telewizyjnych i radiowych poprzez Sieć Operatora.
- 1.23. Konto Email – konto poczty elektronicznej o adresie wskazanym przez Abonenta przy podpisaniu Umowy, służące do korespondencji z Operatorem.

§ 2. Umowa o świadczenie Usługi

- 2.1 Operator świadczy Usługi na zasadach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku, w zakresie posiadanych uprawnień, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy, Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy.
- 2.2 Operator może wprowadzić odrębne uregulowania dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi (Warunki Oferty Promocyjnej). Postanowienia odrębnych uregulowań odmiennie od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- 2.3 Świadczenie Abonentowi Usług przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług:
 - w lokalu jego Biura Obsługi Klienta,
 - poza jego lokalem lub na odległość w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- 2.4 W przypadku osoby fizycznej Operator zawiera Umowę z osobą posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, po przedstawieniu dowodu osobistego zawierającego informację o aktualnym miejscu stałego zameldowania lub dokumentu stwierdzającego tytuł prawny do lokalu bądź nieruchomości.

- 2.5 W przypadku osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej Operator zawiera Umowę po dostarczeniu następujących dokumentów:
- aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego lub zaświadczenia z ewidencji działalności gospodarczej, -zaświadczenia o nadaniu numeru statystycznego REGON,
 - zaświadczeniu o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP.
- 2.6 Podmioty, o których mowa w pkt. 2.4. i pkt. 2.5. wskazując miejsce instalacji mają Obowiązek przedstawić Operatorowi tytuł prawny do lokalu lub nieruchomości, czy jej części wskazujący na prawo do wyrażenia zgody na wykonywanie w danym miejscu Usługi przez Operatora. Tytuł prawny stanowią w szczególności odpis z księgi wieczystej, umowa cywilnoprawna, postanowienie sądu.
- 2.7 Operator może odmówić zawarcia Umowy z Podmiotem:
- 2.7.1 co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej;
- 2.7.2 zalegającego z płatnościami w stosunku do Operatora, lub z którym Operator rozwiązał Umowę z powodu nie wykonania postanowień Regulaminu lub Umowy;
- 2.7.3 który odmówił przedstawienia danych oraz dokumentów stwierdzających tożsamość Podmiotu lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności;
- 2.7.4 jeżeli ze względów inwestycyjnych lub natury technicznej jest to niemożliwe bądź pociągałoby za sobą nadmierne i nieuzasadnione ekonomiczne nakłady;
- 2.8 Operator nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane. Za treści przekazywane przez Abonenta przy wykorzystaniu sieci Operatora odpowiada wyłącznie Abonent.
- 2.9 Operator ma prawo do zawieszenia Usługi Abonentowi, który w rażący sposób naruszy jedno lub więcej postanowień Regulaminu.
- 2.10 Zawieszenie Usług nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usług.
- 2.11 Abonent jest zobowiązany do pisemnego informowania Operatora o wszelkich zmianach dotyczących danych płatnika i odbiorcy faktur.
- 2.12 Operator, jest obowiązany podać Regulamin do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej i dostarczać go nieodpłatnie Abonentowi będącemu stroną Umowy, najpóźniej wraz z Umową, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa. Operator jest także zobowiązany dostarczyć Regulamin 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.
- 2.13 Operator:
- 2.13.1 doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 2.13.5 lub 2.13.6
- 2.13.2 doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 2.13.4, oraz
- 2.13.3 podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych
- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 2.13.4 Abonent niebędący stroną Umowy w celu otrzymywania, w określonych w ustawie przypadkach, informacji i zawiadomień może udostępnić adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z takiego środka.
- 2.13.5 Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na adres wskazany przez Abonenta.
- 2.13.6 Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

§ 3. Obowiązki Abonenta

- 3.1 Abonent jest zobowiązany do uiszczania w terminie pełnych opłat za świadczone przez Operatora usługi.
- 3.2 Abonent zobowiązany jest do ochrony swojego konta, przede wszystkim poprzez ochronę i stosowanie odpowiednich haseł.
- 3.3 Abonent zobowiązuje się do przestrzegania prywatności kont innych użytkowników i nieingerencji w ich zasoby, nawet, jeśli nie są one stosownie chronione.
- 3.4 Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego zgłaszania Operatorowi wszelkich zakłóceń w funkcjonowaniu sieci oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych Abonentów działania w sieci.
- 3.5 Abonent zobowiązuje się do umożliwienia przedstawicielom Operatora kontroli instalacji i urządzeń będących własnością Operatora.
- 3.6 Abonent zobowiązuje się nie dokonywać samodzielnych napraw lub modernizacji urządzeń będących własnością Operatora.
- 3.7 Abonent ma obowiązek niezwłocznie powiadomić Operatora o nieotrzymaniu faktury VAT za Usługę.
- 3.8 Abonent zobowiązuje się w terminie 14 dni po rozwiązaniu wygaśnięciu lub odstąpieniu od Umowy do zwrotu lub umożliwienia demontażu, wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością Operatora, w stanie nie gorszym niż wynikający z prawidłowej eksploatacji. W przypadku niewywiązania się przez Abonenta z obowiązku zwrotu urządzeń i instalacji będących własnością Operatora lub ich zniszczenia lub uszkodzenia przez Abonenta, Operator ma prawo do obciążenia Abonenta karą umową odpowiadającą kwocie wskazanej przez Operatora w protokole przekazania-zwrotu sprzętu.

§ 4. Obowiązki Operatora

Operator zobowiązuje się do:

- 4.1 Świadczenia Usług zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
- 4.2 Zapewnienia ciągłości świadczenia Usług na rzecz Abonenta, z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci Operatora.
- 4.3 Operator zobowiązuje się do przywrócenia pogorszonych parametrów sygnału w ciągu 24 godzin w dni robocze od momentu, w którym Enterpol wykryje awarię lub awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta osobiście lub telefonicznie.
- 4.4 Usuwania awarii, uszkodzeń i usterek na zasadach zawartych w Regulaminie.
- 4.5 Dołożenia należytej staranności dla zabezpieczenia sieci przed dostępem osób nieupoważnionych.
- 4.6 W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator za pomocą odpowiednich narzędzi prowadzi stały monitoring obciążenia Sieci w charakterystycznych jej punktach lub na styku z sieciami innych operatorów. Monitorowanie nie wpływa na jakość świadczonych Usług, prywatność Abonenta i ochronę jego danych osobowych.
- 4.7 Zależnie od wybranej przez Abonenta oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB dostępny w zasobach sieci Operatora zostanie pobrany w czasie: 1 min 22s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 14 min 5 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy w zależności od sposobu podłączenia usługi zgodnie z parametrami wskazanymi w poniższej tabeli. Zastosowanie w lokalizacji Abonenta routera lub innego urządzenia wykorzystującego technologię bezprzewodową może spowodować, że czasy te ulegną znacznemu wydłużeniu.

Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty.

Wybór Usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.

4.8 Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Operatora za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu. Operator świadczy inne Usługi wyłącznie wtedy, gdy przepustowość Sieci umożliwi równoczesne korzystanie ze wszystkich Usług i pozostaje bez wpływu na ich jakość.

4.9 Operator świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Operatora na jego stronie internetowej. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie lub Cenniku.

Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie zgodnym z tabelą poniżej.

Zwykle dostępna prędkość określona w tabeli poniżej oznacza prędkość dostępną przez ponad 50% czasu w ciągu doby. Mieści się w przedziale prędkości minimalnej i deklarowanej (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą testów dostępnych na stronie internetowej pod adresem <http://enterpol.speedtest.net/> po wybraniu operatora Enterpol z dostępnej listy oraz <http://speedtest.enterpol.pl>.

Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy usług do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.

Taryfa	Technologia	Maksymalna Deklarowana przepustowość (download/upload)	Zwykle dostępna przepustowość (download/upload)	Minimalna przepustowość (download/upload)	Czas pobierania pliku 1GB z prędkością deklarowaną	Czas pobierania pliku 1GB z prędkością zwykle dostępną	Czas pobierania pliku 1GB z prędkością minimalną
		[Mbps / Mbps]	[Mbps / Mbps]	[Mbps / Mbps]	[s]	[s]	[s]
10/5Mbps	Radiowa	10/5	7/3	5/2,5	819	1170	1639
40/10Mbps	Radiowa	40/10	35/8	20/5	205	234	410
70/15Mbps	Radiowa	70/15	60/10	35/7,5	117	137	234
100/25Mbps	ETTH, GPON	100/25	80/15	50/12,5	82	103	164
300/50Mbps	ETTH, GPON	300/50	250/40	150/25	28	33	55
300/300Mbps	ETTH, GPON	300/300	250/250	150/150	28	33	55
500/100Mbps	ETTH, GPON	500/100	400/80	250/50	16	20	33
600/200Mbps	ETTH, GPON	600/200	500/140	300/100	14	16	28
600/600Mbps	ETTH, GPON	600/600	500/500	300/300	14	16	28
1Gbps/300Mbps	ETTH, GPON	1000/300	650/200	500/150	8	13	16
1Gbps/1Gbps	ETTH, GPON	1000/1000	650/650	500/500	8	13	16

§ 5. Opłaty

- 5.1 Operator pobiera opłatę jednorazową związaną z aktywacją Usługi w wysokości regulowanej Cennikiem obowiązującym w dniu zawarcia Umowy oraz opłatę abonamentową wg Cennika obowiązującego w dniu, w którym miała być wniesiona opłata. Opłata zawiera podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.
- 5.2 Abonent będzie wnosił opłatę za abonament zgodnie z Cennikiem Operatora w terminie płatności wskazanym w wystawionej przez Operatora fakturze. Opłatę należy regulować przelewem na konto Operatora.
- 5.3 Nieopłacony abonament to abonament, za który nie wpłynęła należność w terminie płatności wskazanym w wystawionej przez Operatora fakturze.
- 5.4 W wypadku opóźnienia płatności wynikających z umów Operator zastrzega sobie prawo do naliczania ustawowych odsetek.
- 5.5 Zaleganie z płatnością za abonament, wystawioną fakturę lub notę odsetkową o więcej niż 21 dni może skutkować ograniczeniem świadczenia Usług przez Operatora, a w razie dalszego zalegania z płatnością- zablokowaniu na serwerze dostępu do usług.
- 5.6 W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności - na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta, a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.
- 5.7 O ewentualnych zmianach w wysokości opłat abonamentowych Abonent zostanie poinformowany w terminie 30 dni przed jej wprowadzeniem.
- 5.8 Cennik świadczenia usług telekomunikacyjnych obowiązujący u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane Abonentowi nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem najpóźniej wraz z Umową na Trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa oraz później 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. Na wniosek Abonenta dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora usług przed zawarciem Umowy w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
- 5.9 W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Operatora usług, za zgodą Abonenta informacje, o których mowa w art. 12 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), będą mu przesyłane w pliku PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci) pocztą elektroniczną przed podpisaniem Umowy, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.
- 5.10 Operator dokonuje następujących doręczeń cennika:
- 5.10.1 doręcza Abonentowi będącemu stroną Umowy zawartej w formie pisemnej treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 5.12 lub 5.13,
- 5.10.2 doręcza Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 5.13, oraz,
- 5.10.3 podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku - z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność

wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tej zmiany w życie.

- 5.11 W przypadku gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent powinien zostać poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
- 5.12 Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez Abonenta.
- 5.13 Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.
- 5.14 W przypadku zmian w wysokości opłat abonamentowych po zawarciu Umowy Abonent może odstąpić od Umowy zawiadamiając o tym fakcie Operatora w terminie 10 dni od otrzymania pisma zawiadamiającego o zmianie opłat abonamentowych.

§ 6. Zakres świadczonych usług

- 6.1. Operator gwarantuje Abonentowi świadczenie usług:
 - 6.1.1. internetowych,
 - 6.1.2. telefonicznych – w technologii VOIP,
 - 6.1.3. telewizji cyfrowej IPTV,
- 6.2. Operator świadczy Usługi w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych,
- 6.3. Operator świadczy Usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci. Operator gwarantuje, że długość przerw technicznych nie będzie większa niż 5% czasu ustalonego Umową w danym miesiącu obrachunkowym.

§ 7. Zakres obsługi serwisowej, postępowanie reklamacyjne

- 7.1 Abonent może uzyskiwać informacje oraz zgłaszać awarie i reklamacje w następujący sposób:
 - 7.1.1 osobiście w Biurze Obsługi Klienta w godzinach 10:00-18:00 w dni robocze,
 - 7.1.2 telefonicznie pod numerem 81 516 80 00,
 - 7.1.3 e:mail Operatora: bok@enterpol.pl – zgłaszanie awarii, przesyłanie korespondencji
- 7.2 Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii w terminie nie dłuższym niż 24 godziny (w dni robocze) od chwili otrzymania zawiadomienia. Jeżeli zawiadomienie wpłynie w dni wolne od pracy Operator zobowiązuje się do rozpoczęcia usuwania awarii od godz. 8:00 pierwszego dnia roboczego. Jeżeli awaria lub usterka została spowodowana z winy Abonenta, Operator może na zlecenie Abonenta usunąć awarię odpłatnie według cen określonych w Cenniku.
- 7.3 W przypadku Awarii spowodowanej Siłami Wyższymi, Abonentowi nie przysługuje prawo do odliczeń od Abonamentu.
- 7.4 Abonent ma prawo złożenia reklamacji w przypadku, gdy ma zastrzeżenia dotyczące świadczonych Usług niedotrzymanie z winy dostawcy Usług określonego w umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych Usług oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- 7.5 Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi telekomunikacyjnej.
- 7.6 Reklamacja powinna zawierać: dane Abonenta, numer Umowy, opis przedmiotu reklamacji oraz okoliczności ją uzasadniające (wysokość kwestionowanej opłaty, określenie niewykonanej lub nienależycie wykonanej usługi wraz z podaniem okresu, w którym to nastąpiło), numer faktury, datę sporządzenia, podpisy osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta, inne posiadane dokumenty uzasadniające reklamację.
- 7.7 Niezależnie od złożenia reklamacji, kwota objęta reklamacją jest wymagalna i płatna w terminie określonym w fakturze. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wadliwego rozliczenia usługi, kwestionowana kwota zaliczana jest na poczet przyszłych należności chyba, że Abonent zażąda zwrotu.
- 7.8 W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, dostawca usług jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Reklamacja rozpatrywana są w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
- 7.9 Na złożoną reklamację Operator udziela odpowiedzi w formie pisemnej, która winna zawierać:
 - 7.9.1 nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
 - 7.9.2 powołanie podstawy prawnej;
 - 7.9.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 7.9.4 w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 7.9.5 podpis upoważnionego pracownika reprezentującego dostawcę usług, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska;
 - 7.9.6 Udzielona odpowiedź wyczerpuje drogę postępowania reklamacyjnego. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta.. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej: <https://cik.uke.gov.pl/http://www.cik.uke.gov.pl/reklamacje>.
- 7.9.7 W przypadku uwzględnienia reklamacji Abonentowi przysługuje obniżka ceny usługi o 100% stawki dziennej za każdy dzień bez dostępu do usługi. Stawkę dzienną określono jako 1/30 Abonamentu.

§ 8. Rozwiązanie umowy (odstąpienie, wstrzymanie, wygaśnięcie, zawieszenie)

- 8.1. Umowa może być rozwiązana:
 - 8.1.1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony na skutek rozwiązania przez każdą ze stron z zachowaniem terminu wypowiedzenia równemu, co najmniej jednemu Miesiącowi Obrachunkowemu. Bieg terminu wypowiedzenia rozpoczyna się od ostatniego dnia Miesiąca Obrachunkowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu zostało złożone.
 - 8.1.2. Umowa zawarta na czas nieokreślony lub określony może zostać rozwiązana bez zachowania terminu wypowiedzenia:
 - 8.1.2.a. przez Abonenta- w przypadku, gdy z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni,

- 8.1.2.b. przez Operatora- w przypadku rażących uchybień w wykonywaniu przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu, Warunków Oferty Promocyjnej, w szczególności:
- udostępnienia przez Abonenta sygnału osobie trzeciej. Stwierdzenie naruszenia powyższego zakazu spowoduje, że Operator może się domagać kary umownej odszkodowania w wysokości 12-krotnego abonamentu liczonego za najwyższy Pakiet wg cen obowiązujących w dniu stwierdzenia nieprawidłowości,
 - opóźnień w dokonywaniu opłat na rzecz Operatora powyżej 21 dni po płatności po wcześniejszym pisemnym wyznaczeniu dodatkowego 14-dniowego terminu do uregulowania zaległości i jego bezskutecznym upływie. -naruszenia przepisów prawa lub korzystania z Usługi niezgodnie z jej przeznaczeniem;
- 8.2. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z usług Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
- 8.3. W przypadku rozwiązania Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Abonent obowiązany jest:
- 8.3.1. Niezwłocznie zaprzestać korzystania z Usług, Sprzętu, Urządzeń;
- 8.3.2. Umożliwić Operatorowi wejście na teren lokalizacji Abonenta w celu usunięcia Urządzeń lub Sprzętu;
- 8.4. Operator dokona wszelkich starań do dokonania czynności opisanych w ust. 8.3.1. w terminie 7 dni od daty rozwiązania, wygaśnięcia Umowy, chyba, że Abonent uniemożliwi wykonanie tych czynności w powyższym terminie.
- 8.5. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Abonent będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia, składając Operatorowi usług oświadczenie zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora usług w siedzibie lub BOK Operatora usług lub wysłać listownie na adres siedziby Operatora usług lub BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. Oświadczenie takie może zostać złożone również w formie dokumentowej, tj. m in. Wiadomość SMS, bądź e-mail. Przy czym Operator, w wypadku komunikacji drogą elektroniczną jako wiążące traktować będzie oświadczenia woli Abonenta wysłane jedynie z numeru telefonu (w przypadku kontaktu przez SMS), bądź adresu e-mail podanych przez Abonenta w komparcji Umowy. W przypadku odstąpienia Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany Sprzęt, a Operator usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 8.6 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeżeli Operator usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.
- 8.6. W przypadku, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za Instalację, wskazanej w Umowie lub Cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usług, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.

§ 9. Usługa dostępu do Internetu

- 9.1 Internet – globalna, międzynarodowa sieć, która jest logicznie połączona w jednolitą sieć adresową opartą na protokole IP.
- 9.2 Adres IP – unikalna 32-bitowa liczba całkowita zawierająca informacje o tym do jakiej sieci włączony jest dany komputer, oraz jednoznaczny adres w tej sieci. Adres IP Zapisywany jest w postaci czterech liczb dziesiętnych oddzielonych kropkami. Adresy IP podzielone są na klasy.
- 9.2.1 Abonentowi przydzielany jest unikalny adres IP z puli Operatora.
- 9.2.2 Operator umożliwia Abonentowi zmianę adresu IP tylko w przypadku, gdy ten umotywuje, że korzystanie z przyznanego mu adresu IP jest szczególnie uciążliwe i nie wynika z winy Abonenta.
- 9.2.3 Operator zastrzega sobie możliwość zmiany adresu IP w sytuacji gdy niezbędne okaże się rozszerzenie obecnego zakresu adresowego w danej części sieci Operatora.
- 9.2.4 Zabronione jest dokonywanie zmian adresu IP przez Abonenta.
- 9.2.5 Adres IP w sieci Operatora jest ściśle powiązany z adresem MAC. Każdorazowa zmiana karty sieciowej w komputerze Abonenta powinna być zgłoszona do Operatora. Abonent z zgodą Operatora może mieć zarejestrowanych na swoim koncie do 8 adresów MAC jednocześnie.
- 9.3 Adres MAC – liczba 48-bitowa, zapisywana szesnastkowo, unikalnie identyfikująca urządzenie sieciowe dołączone do sieci Ethernet.
- 9.4 Karta sieciowa – to urządzenie odpowiedzialne za wysyłanie i odbieranie danych w sieciach LAN. Urządzenie to posiada unikalny adres MAC i umożliwia przyłączenie komputera lub innej jednostki sprzętowej Abonenta do sieci Operatora.
- 9.5 Operator nie określa minimalnych przepustowości łącza Abonenta.
- 9.6 Operator świadczy Abonentowi szereg bezpłatnych usług dodanych w postaci dostępu do konta email, własnej strony WWW. Usługi te nie podlegają reklamacji z tytułu Umowy.
- 9.7 Operator nie sprawuje kontroli nad treścią informacji przesyłanych poprzez swoją sieć.
- 9.8 Operator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za treść przesyłanych i przechowywanych informacji.
- 9.9 Abonent jest zobowiązany do utrzymywania systemu operacyjnego na komputerze dołączonym do sieci Operatora w stanie wolnym od wirusów i innych aplikacji celowo zakłócających pracę sieci Operatora. 9.10. Operator ma prawo do usunięcia danych Abonenta z serwerów Operatora jeśli naruszają one obowiązujące normy moralne, etyczne lub prawne.

§ 10. Usługa dostępu do telefonu

- 10.1 Billing – szczegółowy wykaz Usług zrealizowanych przez Operatora na rzecz Abonenta.
- 10.2 Opłaty – stałe opłaty abonamentowe naliczane zgodnie z cennikiem oraz opłaty za połączenia telefoniczne naliczane według billingu i cennika.
- 10.3 Limit Wartości Połączeń – kwotowe ograniczenie wartości połączeń telefonicznych, wykonywanych z danego numeru abonenckiego, stosowane opcjonalnie jako mechanizm kontroli kosztów połączeń; nie dotyczy bezpłatnych połączeń wychodzących do numerów alarmowych i służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy.
- 10.4 Urządzenie VoIP – urządzenie abonenckie stanowiące własność Operatora, oddane do użytkowania i zapewniające dostęp do usług Cyfrowej Telefonii Stacjonarnej, określone w Protokole Zdawczo-Odbiorczym.
- 10.4.1 Urządzenie VoIP jest własnością Operatora i po zakończeniu Umowy powinno być zwrócone Operatorowi w stanie nie pogorszonym niż stan stwierdzony podczas jego instalacji.
- 10.4.2 Wartość urządzenia VoIP jest określona w Cenniku.
- 10.5 Panel Abonenta – aplikacja umożliwiająca za pośrednictwem przeglądarki internetowej wgląd w Billing.
- 10.6 W zakresie Umowy o świadczenie usług telefonicznych Operator świadczy w szczególności następujące Usługi:
- 10.6.1 instalacja,
- 10.6.2 połączenia wewnętrzne (realizowane w sieci Operatora),
- 10.6.3 połączenia lokalne
- 10.6.4 połączenia międzystrefowe,
- 10.6.5 połączenia międzynarodowe,
- 10.6.6 połączenia do sieci komórkowych,
- 10.6.7 połączenia na połączenia Specjalne i Audiotekstowe
- 10.6.8 inne połączenia określone w Cenniku,
- 10.6.9 inne usługi dodatkowe określone w Cenniku.
- 10.7 Abonentowi przysługuje prawo do wyboru Numeru Abonenckiego w trakcie podpisywania Umowy z puli numerów udostępnionych przez Operatora.

§ 11. Usługa dostępu do telewizji cyfrowej IPTV

- 11.1 IPTV – technologia umożliwiająca przesyłanie sygnału telewizyjnego w sieciach szerokopasmowych opartych o protokół IP.
- 11.2 Programy Telewizyjne – retransmitowane programy telewizyjne, rozpowszechnione przez Operatora w sieci kablowej zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami.
- 11.3 Oferta Programowa – zestawienie programów dostępnych w ramach telewizji cyfrowej IPTV.
- 11.4 Operator jest uprawniony do zmiany oferty programowej w przypadku przyczyn niezależnych od Operatora, niskiej oglądalności Programu wśród Abonentów Operatora lub zastąpienia Programu innym o podobnym charakterze.

§ 12. Postanowienia końcowe

- 12.1 W sprawach nieuregulowanych w Umowie i Regulaminie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego i inne obowiązujące przepisy prawne.
- 12.2 Wszelkie zmiany danych zawartych w Umowie oraz w Załącznikach do Umowy wymagają zachowania formy pisemnej.
- 12.3 Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 Grudnia 2020

Podpis abonenta