

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUG TOYA

- I. Postanowienia ogólne
- II. Zakres korzystania z usług TOYA
- III. Umowa
 - Rozdział 1. Postanowienia ogólne dotyczące Umowy
 - Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
 - Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
 - Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia Usługi
 - Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy
- IV. Zasady używania Urządzenia dostępowego
- V. Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora
- VI. Odpowiedzialność Operatora
- VII. Opłaty
- VIII. Reklamacje
- IX. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Internetowej TOYAnet

- X. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Telefonii TOYAtel i Usługi Telefonii mobilnej TOYAmobilna
- XI. Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Telewizji TOYAtv oraz VOD
- XII. Postanowienia końcowe

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

Zapewnienie przez TOYA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Łąkowa 29, operatora telekomunikacyjnego, świadczącego usługi w dziedzinie radiowo-telewizyjnej oraz telekomunikacyjnej na podstawie stosownych zezwoleń, zwanego dalej Operatorem, możliwości korzystania z Usług, odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:

1. „Regulaminie korzystania z usług TOYA”, zwanym dalej Regulaminem,
2. „Cenniku usług TOYA”, zwanym dalej Cennikiem,
3. „Umowie o korzystanie z usług TOYA”, zwanej dalej Umową,
4. „Regulaminie i szczegółowych warunkach promocji”, zwanym dalej Regulaminem promocji.

Dokumenty te dostępne są na stronie www.toya.net.pl oraz w Biurach Obsługi Abonenta Operatora. Regulamin, Cennik i Regulamin promocji (jeżeli dotyczy) stanowią załączniki do Umowy.

§ 2

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cenniku i Regulaminie promocji (jeżeli dotyczy) określenia, nazwy i skrótów oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych albo osoba prawna, albo jednostka nie posiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę.
2. Sieć TOYA – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora do świadczenia Usług.
3. Infolinia – telefoniczna lub internetowa obsługa Abonentów pod numerem telefonu: 42 6333 888 lub adresem e-mail: info@toya.net.pl
4. Abonament – należna Operatorowi od Abonenta opłata za Usługę (na którą w zależności od rodzaju Usługi składają się opłaty za: transmisję danych, reemisję, emisję własnych programów oraz utrzymanie sieci).
5. Opłata instalacyjna - należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie przyłącza.
6. Opłata aktywacyjna – należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
7. Pakiet – zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Operatora Abonentowi.
8. Usługa/Usługi – jedna lub więcej usługa telekomunikacyjna określona w punktach 9-13 świadczona przez Operatora Abonentowi.
9. Usługa Internetowa TOYAnet (TOYAnet) – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z Internetu.
10. Usługa Telefonii TOYAtel (TOYAtel) – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z połączeń telefonicznych wraz z dodatkowymi udogodnieniami związanymi z wykorzystaniem transmisji danych, sieci Internet oraz usług świadczonych przez innych operatorów na mocy stosownych umów i porozumień.
11. Usługa Telewizji TOYAtv (TOYAtv) – Usługa zapewniająca możliwość odbioru przez Abonenta programów radiowo-telewizyjnych oraz możliwość dostępu do udogodnień telewizyjnych - obejmujących między innymi dostęp do elektronicznego przewodnika po programach, kontroli rodzicielskiej, cyfrowej jakości obrazu, cyfrowej jakości dźwięku Dolby Digital, wyboru wersji językowej oraz wersji napisów (w zależności od oferty nadawcy).
12. Usługa Telefonii mobilnej TOYAmobilna (TOYAmobilna) - Usługa zapewniająca mobilną usługę telefoniczną i dostęp do Internetu w standardzie GSM
13. VOD – usługa interaktywna polegająca na zapewnieniu Abonentowi, w wybranym przez niego czasie jednorazowego lub wielokrotnego dostępu do Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora. VOD dostępne jest jako jeden z Pakietów Usług TOYAtv.
14. Baza VOD – zbiór materiałów audiowizualnych dostępnych w Usłudze VOD w całości, w postaci

pakietów lub indywidualnie. Baza VOD udostępniana jest poprzez Urządzenie dostępne pozwalające na skorzystanie z Usługi VOD.

15. Przyłącze – zespół środków technicznych zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie tego lokalu do Sieci TOYA.

16. Urządzenie dostępne – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci TOYA i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępne jest ograniczone konfiguracyjnie do obsługi Pakietu wykupionego przez Abonenta. Informacje o aktywacji lub obsłudze dodatkowych funkcjonalności Urządzenia dostępowego podane są w instrukcji obsługi lub w Portalu Abonenta. Urządzenie dostępne przechowuje informacje techniczne niezbędne do zapewnienia jakości Usług zgodnej z Pakietem. Ze względu na konieczność weryfikacji jakości Usług świadczonych Abonentowi i zapewniania poprawnej obsługi reklamacji Operator nie udostępnia możliwości wyłączenia funkcjonalności gromadzenia tych informacji.

17. Karta dostępowa – stanowiąca własność Operatora karta umożliwiająca korzystanie z wybranej Usługi, powiązana z Urządzeniem dostępowym.

18. Karta SIM – dostarczona przez Operatora karta, spełniająca wymagania sieci telekomunikacyjnej, umożliwiająca dostęp do TOYAmobilna, z którą związane są: numer telefonu, osobisty numer identyfikacyjny - PIN i kod odblokowujący – PUK.

19. Limit należności – górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Operatora do zablokowania świadczenia usługi, określona w Umowie.

20. PIN – nadany przez Operatora ciąg znaków umożliwiający zmianę parametrów Usług. Zmiany parametrów Usług wykonane z użyciem PIN-u są traktowane jak wykonane bezpośrednio przez Abonenta.

21. Terminal abonencki – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci TOYA i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. W szczególności Terminalem abonenckim są:

- a) komputer lub inne urządzenie podłączone przewodowo lub bezprzewodowo do Urządzenia dostępowego,
- b) odbiornik umożliwiający odbiór programów radiowych lub telewizyjnych,
- c) telefon komórkowy lub modem komórkowy – cyfrowy terminal komórkowy, posiadający dokument lub znak stwierdzający zgodność tego urządzenia z obowiązującymi przepisami prawa, dopuszczony do pracy w sieci

telekomunikacyjnej, przeznaczony do korzystania z TOYAmobilna,

d) telefon – telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z TOYAtel we współpracy z Urządzeniem dostępowym.

22. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.

23. Zamówienie – zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług TOYA, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.

24. Biling – zestawienie Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z TOYAtel lub TOYAmobilna, w okresie rozliczeniowym lub zestawienie zamówionych pozycji lub pakietów w przypadku VOD.

25. Połączenia – połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach TOYAtel lub TOYAmobilna, rozliczane wg Bilingu.

26. Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usług do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.

27. Portal Abonenta – spersonalizowana witryna internetowa, dostępna z poziomu strony www.toya.net.pl po podaniu danych autoryzacyjnych.

II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG TOYA

§ 3

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie i Cenniku, zapewnia Abonentowi:

- 1) wykonanie Przyłącza do Sieci TOYA,
- 2) możliwość korzystania za pomocą Sieci TOYA z Usług, określonych w Umowie,
- 3) udostępnienie Urządzenia dostępowego, jeżeli takowe jest wymagane do świadczenia Usługi,
- 4) zachowanie poufności informacji o danych osobowych Abonenta i świadczonych na jego rzecz Usługach, ich treści, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem oraz publikacji danych osobowych w książkach telefonicznych (o ile Abonent wyraził zgodę na publikację tych informacji).

III. UMOWA

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§ 4

1. Umowa zostaje zawarta, po spełnieniu przez Zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz pod warunkiem stwierdzenia przez Operatora istnienia możliwości technicznych do wykonywania Usług w ramach Umowy.

2. Umowa określa czas, na jaki została zawarta. Jeżeli jednak Umowa została zawarta w ramach promocji organizowanych przez Operatora, obowiązujący czas trwania Umowy podany jest w Regulaminie promocji.

3. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za którego stan Operator nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.

4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta ani zlokalizowanego w nim Przyłącza.

§ 5

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowego regulowania opłat wskazanych w Cenniku.

2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i Cennika) staje się Regulamin promocji, którego postanowienia zastępują odpowiednie regulacje Umowy w okresie, w którym Abonent zgodnie z Regulaminem promocji zobowiązał się do korzystania z Usług.

§ 6

W imieniu Operatora Umowę zawiera osoba upoważniona na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 7

Zamawiający może zawrzeć Umowę osobiście lub przez osobę upoważnioną przez niego na podstawie pisemnego pełnomocnictwa.

§ 8

Abonent zobowiązany jest poinformować pisemnie Operatora o zmianie danych zawartych w Umowie, w terminie nie późniejszym niż do końca miesiąca, w którym doszło do zmiany danych, pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z braku zgłoszenia zmiany danych.

Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

§ 9

Zamawiający zgłasza do Operatora pisemnie lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora Zamówienie na Usługi lub zmianę ich parametrów.

§ 10

1. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - 1) braku zaległości w regulowaniu opłat uiszczanych na rzecz Operatora.
 - 2) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy;
 - 3) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r.

o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.); Operator powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

2. Operator może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy lub zawrzeć Umowę na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy w formie weksla lub kaucji, na warunkach wskazanych w ust. 3-6 poniżej.

3. W przypadkach wskazanych w ust. 2, Operator może uzależnić zawarcie Umowy od podpisania przez Abonenta weksla *in blanco* nie na zlecenie, na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta. W przypadku niezapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:

- kar umownych,
- innych należności,
- poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 18 ust. 1),
- Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu,

Operator może wypełnić weksel w każdym czasie kwotą wynikającą z zadłużenia Abonenta z tytułu

Umowy wraz z należnymi odsetkami i kosztami dochodzenia należności, uzupełnić weksel według swego uznania datą i miejscem wystawienia weksla, datą i miejscem płatności oraz klauzulą „bez protestu” oraz przystąpić do jego realizacji.

4. Po zaprzestaniu przez Abonenta korzystania z Usług Operatora i braku zadłużenia z tytułu Umowy, niewykorzystany weksel zostanie przez Abonenta odebrany w Biurze Obsługi Abonenta. W przypadku nieodebrania weksla w terminie 30 dni, Operator upoważniony jest do zniszczenia weksla.

5. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany formy zabezpieczenia przysługujących mu należności, o których mowa w ust. 3 na kaucję pobieraną przez Operatora wyłącznie w Biurze Obsługi Abonenta lub przelewem na rachunek bankowy.

6. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.

7. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny. W przypadku, gdy adres zameldowania nie jest zgodny z adresem instalacji Przyłącza, Operator może zażądać okazania dokumentów potwierdzających prawo własności, użytkowania wieczystego nieruchomości lub spółdzielcze prawo do lokalu, w jakim ma zostać zainstalowane Przyłącze i aktywowane Usługi. W szczególnych przypadkach,

w przypadku niemożności okazania się przez Abonenta ww. dokumentami własności, Operator może wyrazić zgodę na złożenie przez Abonenta pisemnego oświadczenia o posiadaniu tytułu prawnego do lokalu.

8. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek złożenia niezgodnego z prawdą oświadczenia, o którym mowa w ust. 7.

Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

§ 11

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z Cennikiem następuje z chwilą aktywacji Karty SIM lub podpisania protokołu odbioru Usługi lub Urządzenia dostępowego, dokonanego po zawarciu Umowy.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowej opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej za Usługę wymienioną w Umowie.
3. W przypadku, gdy Przyłącze zostało samowolnie zmienione i jego stan uniemożliwia świadczenie Usługi, świadczenie Usługi może być uzależnione od wykonania dodatkowych prac naprawczych. Prace te zostaną wykonane na koszt Abonenta. Jeżeli Abonent nie wyraża zgody na pokrycie kosztów naprawy Operator ma prawo odmówić świadczenia Usługi. W takim przypadku umowa wygasa.

§ 12

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci TOYA, Przyłączy, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie aktywacyjnej dokonuje wyłącznie Operator lub osoby przez niego upoważnione.
2. Abonent jest zobowiązany, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym przez Operatora, sprawdzenie stanu technicznego Sieci TOYA, Przyłącza i Urządzenia dostępowego, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez Abonenta.
3. Uszkodzenia elementów będących własnością Operatora, w szczególności uszkodzenia Sieci TOYA lub Urządzenia dostępowego, wynikłe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, usuwane są w całości na koszt Abonenta.

§ 13

Odstąpienie od Umowy dotyczy Abonentów będących konsumentami (osobami fizycznymi, które zawarły umowę niezwiązaną bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową)

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem Operatora lub na odległość, Abonent będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.

3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Operatora: TOYA Sp. z o.o., ul. Łąkowa 29, 90-554 Łódź, nr telefonu i nr faksu: 42 6333 888, e-mail: info@toya.net.pl o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą lub faksem lub pocztą elektroniczną).
4. Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego mu prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy Operator zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostarczenia Urządzenia dostępowego (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Abonenta sposobu dostarczenia innego, niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później, niż 14 dni od dnia, w którym Operator został poinformowany o decyzji Abonenta o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy. Zwrot płatności dokonywany jest przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały użyte przez Abonenta w transakcji, chyba że wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Abonent nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
7. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, zapłaci Operatorowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od Umowy.
8. Prawo do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość nie przysługuje:
 - jeżeli Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo do odstąpienia od Umowy,
 - w której konsument wyraźnie zażądał, aby przedstawiciel Operatora do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Operator świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument zażądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,
 - w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,
 - o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie

świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy.

9. Wzór formularza odstąpienia od Umowy, o którym mowa w ust. 4 stanowi załącznik do niniejszego Regulaminu.

Rozdział 4. Zmiana Umowy i czasowe odłączenia

Usług

§ 14

1. Abonent może zmienić warunki Umowy zawartej w formie pisemnej lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora. Operator potwierdzi Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i termin wprowadzenia zmian w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie Operator dostarczy drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób określony w zdaniu poprzednim lub na żądanie abonenta Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej.

2. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

3. Odstąpienie od dokonanej zmiany warunków Umowy wymaga wysłania do Operatora oświadczenia wg wzoru „Ja (imię nazwisko) zamieszkujący (adres lokalu) Oświadczam, że odstępuję od zmiany warunków umowy nr ..., dokonanej dnia” zawierającego datę jego złożenia i czytelny podpis Abonenta.

4. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

§ 15

1. Abonent na podstawie pisemnego wniosku, złożonego z miesięcznym okresem wyprzedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, może czasowo odłączyć Usługę lub zmienić jej Pakiet.
2. Czasowe odłączenie Usługi następuje na czas określony, wskazany przez Abonenta i wyrażony w miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc kalendarzowy i nie dłuższy niż trzy miesiące.
3. W okresie czasowego odłączenia Usługi Operator nie pobiera Abonamentu, wznowienie świadczenia

Usługi wymaga wniesienia stosownej, zgodnej z Cennikiem, opłaty.

4. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora, warunki czasowego odłączenia Usługi oraz zmiany Umowy określają przepisy Regulaminu promocji.

Rozdział 5. Rozwiązanie Umowy

§ 16

1. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca. W przypadku, gdy Abonent skorzystał z promocji oferowanej przez Operatora warunki rozwiązania umowy określają postanowienia Regulaminu promocji.

2. W przypadku istotnego naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu bądź Regulaminu promocji, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym lub telefonicznym (z rejestrowanym zapisem rozmowy) wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień Umowy, Regulaminu lub Regulaminu promocji, Umowa może być rozwiązana przez Operatora z winy Abonenta w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się:

- 1) nieuregulowanie przez Abonenta zaległych opłat za Abonament lub innych opłat jednorazowych w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty,

- 2) niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 12, 18 ust. 3, 20 lub 28 Regulaminu,

- 3) nieuprawniony dostęp do sieci przez Abonenta, Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.

- 4) udostępniania Usługi Operatora innym osobom bez zgody Operatora,

Rozwiązanie Umowy dotyczy Usługi, w zakresie której powstało naruszenie.

3. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy następuje, pod rygorem nieważności, na piśmie. W przypadku niepoinformowania Operatora o zmianie adresu Abonenta dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy, doręczenia dokonane na adres podany przez Abonenta w Umowie uważa się za skuteczne.

4. W przypadku zawarcia Umowy związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta lub przed upływem wskazanego okresu zobowiązania (w przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony ze wskazanym okresem zobowiązania), nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta będącego konsumentem umowy przed

rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

IV. ZASADY UŻYWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPEWEGO

§ 17

1. Operator po zawarciu Umowy przekazuje do używania przez Abonenta Urządzenie dostępowe (jeżeli jest wymagane), przy czym Urządzenie dostępowe stanowi własność Operatora
2. Odbiór Urządzenia dostępowego wymaga podpisania przez Abonenta protokołu odbioru.
3. Abonent zobowiązuje się używać Urządzenie dostępowe zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. Abonentowi nie wolno udostępniać Urządzenia dostępowego osobom trzecim. W takim przypadku Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
4. Urządzenie dostępowe jest zabezpieczone przed otwarciem za pomocą plomby.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzenia Urządzenia dostępowego i związanej z tym niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Urządzenia dostępowego przez Abonenta.

§ 18

1. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otwarciem, uszkodzenia Urządzenia dostępowego spowodowanego w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji, udostępnieniem Urządzenia dostępowego osobie trzeciej – koszty ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego pokrywa w całości Abonent.
2. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta nie wynikających z winy Operatora bądź za wezwanie służb technicznych Operatora do usunięcia nieuzasadnionej usterki, bądź usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata wg Cennika.
3. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Abonenta.
4. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, przełącznik, karta sieciowa) oraz Terminala abonenckiego (chyba, że Umowa stanowi inaczej).
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej

wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.

6. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:

- 1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
- 2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
- 3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
- 4) nie umieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
- 5) nie zdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy urządzenie działa w trybie czuwania.

Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia urządzenia do listwy antyprzebiegowej.

§ 19

Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, a także czasowego odłączenia Usługi na okres przekraczający

jeden miesiąc kalendarzowy, Abonent zobowiązany jest do zwrotu sprawnego, znajdującego się w stanie nie gorszym, niż wynikający z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Urządzenia dostępowego, w terminie 7 dni. Zwrot Urządzenia dostępowego polegać będzie na dostarczeniu przez Abonenta i na koszt Abonenta Urządzenia dostępowego do Biura Obsługi Abonenta.

V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§ 20

1. Abonent zobowiązuje się do:

- 1) niepodjęwania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników Sieci TOYA lub Internetu, a także powodujących zakłócenia w pracy Sieci TOYA, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
- 2) nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w Sieci TOYA oraz Przyłączu, podłączania dodatkowych Odbiorników, samodzielnego montowania gniazd abonenckich,
- 3) nierozpowszechniania publicznego programów radiowych, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Telewizji TOYAtv oraz VOD. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Polski. Zakres użytku osobistego obejmuje krąg osób pozostających w związku

osobistym (pokrewieństwo, powinowactwo lub stosunek towarzyski). Cały program, jak i poszczególne audycje wchodzące w skład programu, są chronione prawem autorskim. Abonent nie ma prawa kopiowania lub udostępniania w jakiegokolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu, zawartości Usługi VOD w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji, dostęp do VOD lub jej części,

4) ochrony numeru PIN i nieudostępniania go osobom nieuprawnionym. W przypadku udostępnienia go Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia i braku ochrony.

2. Operator zobowiązuje się do:

1) usuwania usterek występujących u pojedynczych Abonentów w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 10.00 do 18.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie.

2) usuwania usterek, obejmujących swoim zasięgiem nie mniej niż jeden budynek, w czasie 16 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.

Usterka powinna być zgłoszona poprzez Infolinię lub Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie www.toya.net.pl.

Abonent powinien zapewnić pracownikom Operatora dostęp do miejsca wystąpienia usterki, chyba że miała ona miejsce poza jego lokalem lub miejscem kontrolowanym przez Abonenta. Niezapewnienie takiego dostępu przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt 1 i 2.

3. Wszelkie ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług podane są w § 28-30.

4. Operator monitoruje stale jakość ruchu w Sieci TOYA, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

5. Operator w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci wynikających z działań Abonenta ma prawo:

1) do odłączenia urządzenia dostępowego w przypadku naruszeń opisanych w § 28 ust. 4,

2) do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanych w Rozdziale 5 Regulaminu.

6. Operator dla ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych stosuje:

1) ochronę fizyczną danych osobowych,

2) zabezpieczenia sprzętowe infrastruktury informatycznej i telekomunikacyjnej,

3) zabezpieczenia narzędzi programowych i baz danych,

4) zabezpieczenia organizacyjne.

Operator na swojej stronie pomocy technicznej www.pomoc.toya.net.pl udostępnia aktualne informacje na temat zagrożeń związanych ze świadczoną usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

7. Minimalne oferowane poziomy jakości usług są podane w § 20 ust. 2 oraz w Umowie. Operator publikuje dodatkowo parametry jakości sieci, które są umieszczone w odnośniku „Jakość sieci” na stronie www.toya.net.pl. Określone w §20 ust. 2 dane wraz z czasem podłączenia podanym w Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usługi świadczonej Abonentowi.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 21

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi Abonentowi, na zasadach Kodeksu Cywilnego 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.
2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Telefonii

TOYAtel trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

3. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora:

- 1) terminu zawarcia umowy o świadczenie danej Usługi,
 - 2) określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi,
- Abonentowi za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty abonamentowej. Obniżenie Abonamentu następuje po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego określonego w § 26 i 27. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

§ 22

Operator nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminala abonenckiego,
- 2) formę i treść programów radiowych i telewizyjnych.

VII. OPŁATY

§ 23

1. Abonent jest obowiązany do regulowania,:

- 1) opłaty instalacyjnej lub aktywacyjnej określonej Umową,
 - 2) miesięcznego Abonamentu, płatnego do 15 dnia każdego miesiąca,
 - 3) innych opłat przewidzianych Cennikami, Regulaminem, Regulaminem promocji (jeżeli występuje) i Umową,
2. Dla Abonentów, którzy regulują płatności na podstawie faktur wystawionych przez Operatora, obowiązującym terminem płatności jest termin wskazany na fakturze, jednakże nie wcześniejszy niż określony w ust 1 pkt 2.
3. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty instalacji Urządzenia dostępowego lub Usługi do końca miesiąca.
4. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
5. Abonent może dokonać płatności przelewem na rachunek bankowy Operatora lub w kasie w Biurze Obsługi Abonenta (jeżeli istnieje).
6. Operator może wprowadzić dla wybranych typów Usługi dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium lub opłatę kartą. Abonent w przypadku tych płatności ponosi odpowiedzialność za wykonanie płatności.

7. W przypadku nieuiszczenia opłat Operator może przerwać świadczenie danej Usługi do czasu otrzymania płatności za Usługę, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Wznowienie świadczenia danej Usługi wymaga uregulowania zaległości.
8. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta może publikować ekofakturę zawierającą opłaty za Usługę w sposób elektroniczny i doręczać ją Abonentowi poprzez Portal Abonenta lub oprogramowanie Urządzenia dostępowego.

§ 24

1. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe.
2. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
3. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej.

§ 25

Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłaty należności w kasie lub dzień wpływu należności na konto bankowe Operatora.

VIII. REKLAMACJE

§ 26

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a. niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, 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.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego Abonenta.

4. Reklamacja może być złożona w każdym Biurze Obsługi Abonenta. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Abonenta w Biurze Obsługi Abonenta,
- c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie e-maila na adres reklamacje@toya.net.pl

5. Reklamacja powinna zawierać:

- a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego 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, o której mowa w ust. 1 lit. a,
- f. datę zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. b,
- g. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
- h. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. g,
- i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, nie spełnia warunków określonych

w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Operatora, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona 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 Abonenta 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. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. g, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi Abonenta, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba

reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 27

1. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
- informację o dniu złożenia reklamacji,
- rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności

zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 26 ust. 5 lit. h,

e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,

f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

3. 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.

4. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez

reklamującego Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 26 ust. 11 oraz § 27 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie reklamującego Abonenta wyrażone w sposób określony w § 26 ust. 4 zdanie

drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
9. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

IX. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI INTERNETOWEJ TOYAnet

§ 28

1. Abonent jest zobowiązany:

- 1) do zainstalowania w Terminalu abonenckim określonej przez Operatora karty z portem umożliwiającym podłączenie do Urządzenia dostępowego,

2) nieudostępniania osobom trzecim danych autoryzacyjnych połączenia bezprzewodowego zawartych na karcie rejestracji (w przypadku korzystania z Urządzenia dostępowego z portem bezprzewodowym). W przypadku udostępnienia danych autoryzacyjnych Abonent ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za wszystkie konsekwencje będące skutkiem takiego udostępnienia.

2. Operator jest obowiązany dostarczyć Abonentowi wszelkie informacje, niezbędne do skonfigurowania Terminala abonenckiego.
3. Operator zaleca Abonentowi zainstalowanie w Terminalu abonenckim oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Terminala abonenckiego, jak również kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych, uzyskanych za pomocą Sieci TOYA lub innych źródeł.
4. Operator ma prawo do odłączenia Urządzenia dostępowego w wyniku wykrycia na Terminalu abonenckim wirusów lub robaków internetowych, mogących powodować zakłócenia w pracy Sieci TOYA lub użytkowników Sieci TOYA bądź sieci Internet. Ponowne podłączenie Urządzenia dostępowego może nastąpić po usunięciu przez Abonenta wirusów lub robaków powodujących zagrożenie. Odłączenie takie nie może być podstawą do uzyskania obniżki w abonamencie

lub dochodzenia innych roszczeń w stosunku do Operatora.

5. Operator na swojej stronie pomocy technicznej www.pomoc.toya.net.pl udostępnia informacje na temat bezpieczeństwa połączenia bezprzewodowego, jego działania oraz wymagań dotyczących urządzeń i systemu operacyjnego eksploatowanego po stronie Abonenta.
6. Urządzenie dostępne z portem bezprzewodowym pracuje w paśmie zwolnionym od zezwoleń 2.4 lub 5 GHz, w którym mogą pracować również inne urządzenia bezprzewodowe, jak kuchenki mikrofalowe, piloty, telefony, urządzenia Bluetooth i inne, co może być przyczyną zakłóceń lub nieprawidłowego działania połączenia.

X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII TOYAtel i USŁUGI TELEFONII MOBILNEJ TOYAmobilna

§ 29

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi i nie wprowadza ograniczeń w kierowaniu połączeń

na te numery. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego z którego wykonywane są Połączenia.

2. W przypadku Telefonii TOYAtel dla celów bezpieczeństwa Abonenta są blokowane połączenia na numery o podwyższonej opłacie lub opłacie za połączenie przekraczającej 10 złotych netto za minutę. Realizacja połączeń na wskazane numery będzie możliwa po ich aktywacji poprzez Infolinię lub Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie www.toya.net.pl
3. W przypadku TOYAmobilna dla celów bezpieczeństwa połączenia głosowe lub video mogą być automatycznie przerywane po upływie 2 godzin, połączenia głosowe lub video z numerami Premium Rate oraz z infoliniami mogą być przerywane automatycznie po upływie 15 minut.
4. Możliwość wykonywania połączeń oraz wysyłania SMS/MMS na numery Premium Rate podczas korzystania z usług w roamingu może być ograniczona.
5. Operator zastrzega sobie prawo zablokowania usług za pośrednictwem których realizowane są nadużycia telekomunikacyjne, czyli działania zmierzające do generowania „sztucznego ruchu” w sieci TOYA lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane jest korzystanie z usług polegające na ciągłym lub powtarzającym się przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej w celu

odniesienia korzyści majątkowej przez Abonenta lub osobę trzecią a także ustanawianie, instalowanie jak też wykorzystywanie bramek GSM (tzw. FCT).

6. Operator realizuje prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej, a także możliwości:

1) dla użytkownika wywołującego – możliwość jednorazowego lub stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia,

2) dla abonenta wywoływanego – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej, a jeżeli taka prezentacja jest dostępna przed rozpoczęciem połączenia przychodzącego, także możliwość blokady połączeń przychodzących od abonenta lub użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej,

3) w przypadku przekierowania połączenia - abonentowi wywoływawanemu możliwość eliminacji, prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego,

4) zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do telekomunikacyjnego urządzenia końcowego tego abonenta.

Sposób realizacji tych funkcjonalności w sieci TOYA jest opisany w Portalu Abonenta.

7. Dla Usługi Telefonii mobilnej TOYAmobilna Operator oprócz zapewnienia możliwości bieżącej kontroli

Bilingu dostępnej w Portalu Abonenta prześle Abonentowi informacje o wyczerpaniu pakietu transmisji danych poprzez wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu przyznany w ramach Umowy.

8. Operator po uzyskaniu na to zgody w Umowie może umieścić dane Abonenta w następujących spisach abonentów: Ogólnopolskim Biurze Numerów (informacja telefoniczna), Ogólnopolskim Spisie Abonentów (książka telefoniczna) prowadzonych przez operatora wskazanego przez Prezesa UKE jako świadczącego te usługi, oraz spisie abonentów publikowanym na stronie www.toya.net.pl. Zgoda ta może być wycofana w każdym czasie. Dane abonentów którzy wyrażają zgodę na umieszczenie ich danych w ogólnopolskich spisach abonentów zostaną raz w miesiącu przekazane operatorowi prowadzącemu te spisy.

9. Dla Usługi Telefonii mobilnej TOYAmobilna Abonent zobowiązuje się do:

a. niezwłocznego telefonicznego poinformowania Operatora o zagubieniu, kradzieży, zniszczeniu, uszkodzeniu lub utracie w inny sposób Karty SIM poprzez zgłoszenie tego faktu na numer 786 012 112. Operator po przyjęciu tej informacji niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi Telefonii mobilnej TOYAmobilna.

b. odebrania niezwłocznie, nie później, niż w terminie jednego miesiąca od zgłoszenia, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, duplikatu karty SIM

w celu dalszego korzystania z TOYAmobilna. Wydanie duplikatu Karty SIM następuje na koszt Abonenta.

10. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM TOYAmobilna, do momentu zgłoszenia tego faktu, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.

XI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI TOYAtv oraz VOD

§ 30

1. Operator może wprowadzić zmiany do zawartości programowej Pakietu, według zasad określonych w Umowie. Informacja o zmianach przekazywana jest nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą w formie pisemnej i nie wymaga podpisywania nowej Umowy lub aneksu do niej. W takim przypadku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Operator przed udostępnieniem Abonentowi płatnych materiałów z Bazy VOD podaje dla każdej pozycji warunki dostępności określające:
 - 1) czas w jakim dana pozycja będzie udostępniona od momentu zamówienia,

2) czas przez jaki będzie dostępna i ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,

3) cenę brutto zamawianego materiału.

3. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest rozpoczęcie jego odtwarzania potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 31

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.

§ 32

1. Operator zastrzega sobie prawo do zmian postanowień zawartych w Regulaminie i Cenniku. Informacje o planowanych zmianach postanowień zawartych w Regulaminie lub Cenniku przekazywane są przez Operatora w formie pisemnej, nie później niż na 1 miesiąc przed planowaną zmianą. Zmiany postanowień są równoznaczne z wypowiedzeniem warunków dotychczasowych, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Jeżeli w okresie wypowiedzenia Abonent oświadczy na piśmie, iż nowych postanowień nie przyjmuje, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu

wypowiedzenia. W przypadku braku pisemnego oświadczenia, postanowienia obowiązują strony od dnia następnego po okresie wypowiedzenia.

Regulamin przyjęty Uchwałą Zarządu TOYA z dnia 7 listopada 2014 r., wchodzi w życie z dniem 25 grudnia 2014 r.

Regulamin zastępuje poprzedni i obowiązuje do czasu ogłoszenia następnego.

Załącznik do regulaminu

Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: TOYA Sp. z o.o., ul. Łąkowa 29, 90-554 Łódź,
nr faksu: 42 6333 888, e-mail: info@toya.net.pl

Ja/My (*) niniejszym informuję/informujemy (*) o
moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie
następującej usługi: ...

Data zawarcia umowy: ...

Imię i nazwisko konsumenta (-ów): ...

Adres konsumenta (-ów): ...

Podpis konsumenta (-ów) (tylko jeżeli formularz jest
przesyłany w wersji papierowej).

Data: ...

(*) Niepotrzebne skreślić