I Postanowienia ogólne
II Zakres korzystania z usług TOYA
III Umowa
Rozdział 1. Postanowienia ogólne
Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy
Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy
IV Zasady używania Urządzenia dostępowego
V Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora
VI Odpowiedzialność Operatora
VII Opłaty
VIII Reklamacje
IX Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Internetu stacjonarnego TOYAnet
X Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Telefonii stacjonarnej TOYAtel i Usługi Telefonii komórkowej TOYAkomórkowa
XI Postanowienia szczegółowe dotyczące Usługi Telewizji cyfrowej 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" i „Cenniku telefonii TOYAkomórkowa i TOYAtel", zwanych łącznie dalej Cennikami,
3. „Umowie Abonenckiej wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy Abonenckiej", 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, Cenniki i Regulamin promocji (jeżeli dotyczy) stanowią załączniki do Umowy.

§ 2

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cennikach i Regulaminie promocji (jeżeli dotyczy) określenia, nazwy i skróty oznaczają:

1. Abonent – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych albo osoba prawna, albo jednostka nieposiadająca 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: dostęp do Usługi, wykupione pakiety Usługi, transmisję danych, reemisję, emisję własnych programów, połączenia, transmisję danych oraz utrzymanie sieci).
5. Opłata instalacyjna – określona w Umowie należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie przyłącza. Opłaty dodatkowe związane z Opłatą instalacyjną, a także ceny dodatkowych urządzeń nieprzewidzianych w Umowie, zawarte są w odrębnym Cenniku prac instalacyjnych.
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, 32 i 33 świadczona przez Operatora Abonentowi.
9. Usługa Internetu stacjonarnego TOYAnet (TOYAnet) – Usługa zapewniająca możliwość korzystania z Internetu.
10. Usługa Telefonii stacjonarnej 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 cyfrowej 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). W ramach usługi TOYAtv stosowane są Urządzenia dostępowe o oznaczeniach 3G, MAXX wyposażone dodatkowo w funkcje interaktywne.
Do prawidłowego działania usługi z wykorzystaniem urządzeń dostępowych MAXX 4K opartych na systemie operacyjnym Android TV konieczny jest dostęp do Internetu (połączenie po WiFi) o prędkości minimum 10 Mb/s oraz dostęp do usług Google.
12. Usługa Telefonii komórkowej (TOYAkomórkowa) - 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, udostępniona poprzez Urządzenie dostępowe, aplikację TOYA GO lub stronę internetową Operatora.
15. Przyłącze - zespół środków technicznych zainstalowanych w lokalu Abonenta, umożliwiający przyłączenie tego lokalu do Sieci TOYA. Może być ono wykonane w technologii:
    a. światłowodowej opartej o pasywną sieć optyczną – Przyłącze FTTH/PON,
    b. mieszanej światłowodowo- koncentrycznej – Przyłącze HFC,
    c. technologii bezprzewodowej – Przyłącze radiowe,
    d. z wykorzystaniem okablowania UTP/FTP – Przyłącze ethernet.
16. Urządzenie dostępowe – urządzenie oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, karta dostępowa, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci TOYA i korzystanie z wybranych Usług. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępowego leży po stronie Abonenta. Urządzenie dostępowe 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 dostępowe 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 TOYAkomórkowa, 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 § 22 ust. 2.
20. Usługi o podwyższonej opłacie – usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot, niż TOYA.
21. 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.
22. Terminal abonencki – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci TOYA i korzystanie z danej Usługi, zwane również telekomunikacyjnym urządzeniem końcowym. Dodatkowe terminale abonenckie muszą być zainstalowane w tym samym lokalu, co pierwszy terminal i podłączone do tego samego Urządzenia dostępowego. 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 Usługi TOYAkomórkowa,
    d. telefon – telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z TOYAtel we współpracy z Urządzeniem dostępowym.
23. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.
24. Zamówienie – zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług TOYA, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.
25. Biling – zestawienie Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z TOYAtel lub TOYAkomórkowa, w okresie

rozliczeniowym lub zestawienie zamówionych pozycji lub pakietów w przypadku VOD.
26. Połączenia – połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach TOYAtel lub TOYAkomórkowa, rozliczane wg Bilingu.
27. 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.
28. Portal Abonenta – spersonalizowana witryna internetowa, eBOA (Elektroniczne Biuro Obsługi Abonenta), dostępna z poziomu strony www.toya.net.pl oraz eboa.toya.net.pl po podaniu danych autoryzacyjnych.
29. Multiroom – usługa dodatkowa pozwalająca na niezależne oglądanie (za pomocą dodatkowego urządzenia dostępowego) dowolnych programów z oferty TOYAtv w przekazie cyfrowym w kilku pomieszczeniach jednocześnie w obrębie jednego lokalu Abonenta w ramach wykupionego pakietu.
30. Forma dokumentowa - forma zawarcia, rozwiązania lub zmiany Umowy, w której oświadczenie składane jest na trwałym nośniku w taki sposób, by było możliwe ustalenie osoby składającej oświadczenie.
31. Trwały nośnik – materiał lub narzędzie umożliwiające przechowywanie informacji w sposób umożliwiający dostęp do tych informacji w przyszłości i pozwalające na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (np. poczta elektroniczna, SMS, MMS, CD/DVD albo papier).
32. PPV - usługa świadczona odpłatnie przez Operatora jako jednorazowa usługa dodatkowa do usługi TOYAtv, polegająca na zapewnieniu Abonentowi dostępu do zakodowanej pojedynczej Audycji, emitowanej w czasie rzeczywistym (na żywo).
33. TOYA GO - usługa świadczona drogą elektroniczną, zapewniająca dostęp do serwisu multimedialnego, będącego własnością TOYA.
34. Dostęp do usług telewizyjnych - usługa dostępu do programów telewizyjnych oraz usług interaktywnych i multimedialnych w zależności od wybranego Urządzenia dostępowego za pośrednictwem Terminala abonenckiego.
35. Pakiety Bazowe - podstawowe pakiety oferty TOYA udostępniane w ramach danej usługi TOYA.
36. eBOA - Elektroniczne Biuro Obsługi Abonenta dostępne na stronie internetowej www.toya.net.pl oraz eboa.toya.net.pl, aplikacja będąca własnością TOYA.
37. Opłata za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego – należna Operatorowi od Abonenta opłata miesięczna za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego w budynku mieszkalnym jednorodzinnym (przez budynek mieszkalny jednorodzinny należy rozumieć budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się wydzielenie nie więcej niż dwóch lokali mieszkalnych albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nieprzekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku) celem świadczenia usługi TOYAtv, TOYAnet lub TOYAtel.

II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG TOYA

§ 3

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie, 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.

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.
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.
2. W razie uczestniczenia w promocji organizowanej przez Operatora, integralną częścią Umowy (oprócz Regulaminu i obowiązującego Abonenta 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 Operatora w formie pisemnej lub dokumentowej udostępnionej przez 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

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 przypadku stwierdzenia zaległości Zamawiającego w regulowaniu opłat na rzecz Operatora, niedostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wynikającego z umowy wobec Operatora lub 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 wierzytelności 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:
   - opłat regulaminowych,
   - innych należności,
   - poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 13 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

§ 10

1. Rozpoczęcie korzystania z Usług oraz naliczanie Abonamentu zgodnie z obowiązującym Abonenta 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.

§ 11

1. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w Sieci TOYA, Przyłączu, Urządzeniu dostępowym oraz Karcie dostępowej 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.

IV. ZASADY UŻYWANIA URZĄDZENIA DOSTĘPOWEGO

§ 12

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.

§ 13

1. W przypadku uszkodzenia lub zerwania plomby zabezpieczającej Urządzenie dostępowe przed otworzeniem, 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 obowiązującego Abonenta Cennika.
   Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Abonenta.
3. 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).
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
5. 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) nieumieszczanie go w pobliżu zewnętrznych źródeł ciepła (jak np. grzejniki, nagrzewnice) bądź na innych urządzeniach, które emitują ciepło (odtwarzacze DVD, wzmacniacze, itp.),
   5) niezdejmowanie obudowy. Wewnątrz urządzenia mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu bądź zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy Urządzenie dostępowe działa w trybie czuwania.

   Operator zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Urządzenia dostępowego do listwy antyprzepięciowej.

V. DODATKOWE OBOWIĄZKI ABONENTA I OPERATORA

§ 14

1. Abonent zobowiązuje się do:
   1) niepodejmowania 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, VOD oraz TOYA GO. Abonent zobowiązuje się wykorzystywać te materiały wyłącznie do swego użytku osobistego na terytorium Unii Europejskiej. 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 jakiejkolwiek formie na użytek osób trzecich programów, audycji składających się na ten program, lub sygnału tego programu, zawartości Usługi TOYAtv, VOD, TOYA GO w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji TOYAtv, dostęp do VOD, TOYA GO lub ich 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 § 21-23.
4. Operator monitoruje i zarządza ruchem w Sieci TOYA, aby nie dopuszczać do przekraczania jej pojemności, przepustowości

łącz oraz wydajności zastosowanych w niej urządzeń. Wpływ środków zarządzania ruchem na jakość usług, prywatność Abonenta oraz ochronę jego danych osobowych opisany jest w § 21 ust. 7-9 oraz § 22 ust.14.
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 § 21 ust. 4,
   2) do rozwiązania umowy w przypadkach i trybie opisanym w Umowie.
6. 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 § 14 ust. 2, § 21 ust. 11, §22 ust. 15. Określone w nich dane wraz z czasem podłączenia podanym w Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usługi świadczonej Abonentowi. Operator publikuje dodatkowo parametry jakości sieci, które są umieszczone w odnośniku „Jakość sieci" na stronie www.toya.net.pl.

VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

§ 15

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do danej Usługi za każdy dzień przerwy w jej świadczeniu 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 § 19 i 20. Odszkodowanie zostanie przekazane w sposób wskazany przez Abonenta i terminie nie krótszym niż 14 dni od daty uznania reklamacji.

§ 16

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

§ 17

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.
6. Operator może wprowadzić dla wybranych typów Usługi dodatkowe kanały płatności – przelew elektroniczny, SMS, SMS Premium, płatność za pośrednictwem eBOA lub opłatę kartą. Abonent w przypadku tych płatności ponosi odpowiedzialność za wykonanie płatności. W przypadku dokonywania płatności za pośrednictwem eBOA może wystąpić konieczność zapłacenia prowizji, określonej dokładnie w eBOA.
7. W przypadku nieuiszczania 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.
9. Zasady korzystania z elektronicznych faktur VAT:
   a. Operator powiadamia Abonenta, który wyraził zgodę, o wystawieniu ekoFaktury na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta.
   b. ekoFaktura dostępna jest w Portalu Abonenta, w dziale „Twoje rachunki", po zalogowaniu się danymi autoryzacyjnymi. Powiadomienie o wystawieniu ekoFaktury wysyłane jest na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej, pod warunkiem jego pozytywnej weryfikacji. Chwilą doręczenia ekoFaktury jest chwila przekazania do Abonenta powiadomienia o jej wystawieniu i udostępnieniu w Portalu Abonenta.
   c. Dane niezbędne do zalogowania Abonent otrzymuje w momencie zawarcia umowy. W przypadku braku potrzebnych danych Abonent może je uzyskać w Biurach Obsługi Abonenta lub na Infolinii.
   d. Akceptacja przez Abonenta formy elektronicznej faktury nie pozbawia Operatora prawa do wystawiania i przesyłania faktur w formie papierowej.
   e. Operator rozpoczyna wystawianie ekoFaktur nie wcześniej niż w dzień po zarejestrowaniu zgody oraz wystawia je nie dłużej niż do dnia zarejestrowania odwołania zgody.
   f. W przypadku rozwiązania Umowy, Abonent traci dostęp do portalu Abonenta po 30 dniach od daty rozwiązania Umowy. W tej sytuacji Abonent zobowiązany jest do pobrania wystawionych ekoFaktur z Portalu Abonenta i ich archiwizacji, na wypadek konieczności wykorzystania ich np.: w przypadku kontroli skarbowej.
   g. Każdorazowa zmiana adresu e-mail, na który mają być przesyłane powiadomienia o wystawieniu ekoFaktury, wiąże się z weryfikacją nowego adresu w celu sprawdzenia jego poprawności.

§ 18

1. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu należności na konto bankowe Operatora.
2. Za opóźnienie w regulowaniu opłat Operator pobiera odsetki ustawowe za opóźnienie albo odsetki za opóźnienie w transakcjach handlowych, jeżeli przysługują zgodnie z przepisami.
3. Dokonywane przez Abonenta wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
4. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej.

VIII. REKLAMACJE

§ 19

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.

§ 20

1. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
   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 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 § 19 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 109 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 § 19 ust. 11 oraz § 20 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 § 19 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 INTERNETU STACJONARNEGO TOYAnet

§ 21

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 konfiguracji (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 dostępowe 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.
7. W przypadku awarii, powstania wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia w sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:
   1) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie usługi TOYAnet dla wszystkich Abonentów,
   2) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony.

   Środki te nie wpływają na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
8. Operator, w celu zapobiegnięcia przeciążeniom Sieci TOYA, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi TOYAnet, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające selektywnie dostępność wybranych zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Usługi TOYAnet. Rozwiązania te nie będą miały wpływu na prywatność Abonentów ani ochronę ich danych osobowych, mogą natomiast wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.
9. Operator nie zarządza ruchem generowanym przez Terminale abonenckie podłączone do Urządzenia dostępowego. Nie należy dopuszczać, aby sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość generowane przez te Terminale przekraczało prędkość maksymalną Pakietu. Najpopularniejsze aplikacje sieciowe wymagają dla jednego Terminala abonenckiego następujących prędkości:
   1) Przeglądanie stron WWW – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
   2) Oglądanie video w jakości standardowej – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
   3) Oglądanie video w wysokiej jakości (HD) – 6 Mb/s pasma w kierunku ściągania danych,
   4) Rozmowy video w wysokiej jakości (HD) – 1,5 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,
   5) Usługi telefoniczne w technologii VOIP – 64 kb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych,
   6) Gry sieciowe czasu rzeczywistego – 2 Mb/s pasma w kierunku ściągania oraz 1,5 Mb/s w kierunku wysyłania danych,
   7) Gry sieciowe pozostałe (np. planszowe) – 1 Mb/s pasma w kierunku ściągania jak i wysyłania danych.

   W przypadku jednoczesnego korzystania z wielu aplikacji na wielu Terminalach abonenckich w/w wymagania na prędkość należy odpowiednio przemnożyć przez liczbę Terminali abonenckich i liczbę uruchomionych aplikacji. Przykładowo odtwarzanie plików video w wysokiej jakości (HD) na 3 Terminalach abonenckich będzie wymagać 18 Mb/s wolnego pasma w kierunku ściągania danych.
   W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość maksymalną Pakietu, Abonent może zauważyć przeciążenie łącza. Przeciążenie takie skutkować może pogorszeniem jakości usług, co będzie widoczne między innymi jako obniżenie prędkości wczytywania się stron, pogorszenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VOIP, pojawianie się opóźnień w grach sieciowych. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania usług w sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter) w szczególności aplikacji realizujących telefonię VOIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne.
   Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
   1) zakupienie Pakietu Usługi o prędkości dostosowanej do potrzeb Abonenta,
   2) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez poszczególne Terminale abonenckie do wartości maksymalnej Pakietu,
   3) wyłączenie na Terminalach abonenckich aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłających pliki poprzez sieci peer-to-peer.

   W ramach Usługi Operator domyślnie przyznaje adres IP z puli adresów prywatnych. Adres taki zapewnia większe bezpieczeństwo Terminali abonenckich, jednak usługi udostępniane z poziomu Terminali abonenckich mogą nie być widoczne wprost w sieci Internet. Dla udostępniania usług w sieci Internet bezpośrednio z Terminala abonenckiego konieczne jest uzyskanie publicznego adresu IP. Instrukcja otrzymania publicznego adresu IP dostępna jest w Portalu Abonenta.
10. Świadczone przez Operatora Usługi określone w § 2 pkt 10-13, 32 nie wpływają na jakość Usługi TOYAnet. W przypadku innych usług świadczonych przez Operatora, informacje w tym zakresie są zamieszczane w regulaminach lub innych dokumentach dotyczących poszczególnych usług.
11. Operator w Cenniku usług i Cenniku telefonii TOYAkomórkowa i TOYAtel wskazuje dla każdego Pakietu Usługi TOYAnet prędkość deklarowaną oraz maksymalną w kierunku ściągania i wysyłania danych. Prędkość deklarowana oraz prędkość maksymalna w kierunku ściągania/wysyłania danych, to prędkość, której osiągnięcia Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę, wyznaczająca górną granicę prędkości osiąganej w wybranym Pakiecie. Prędkość zwykle dostępna osiągalna jest przez 80% doby i wynosi 75% prędkości maksymalnej. Prędkość minimalna jest najniższą prędkością, jaką Operator podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową i wynosi 50% prędkości maksymalnej. Prędkości te są osiągalne do punktów styku Operatora z węzłami wymiany ruchu internetowego. Pomiarów prędkości można dokonać poprzez certyfikowany mechanizm pomiarowy UKE https://pro.speedtest.pl/ oraz pomiar prędkości udostępniony przez Operatora w Portalu Abonenta. Maksymalna szybkość transferu danych dla oferty TOYAnet1000 wynosi około 940 Mb/s. Wynika to z technologicznego ograniczenia przepustowości karty sieciowej do 1 Gb/s i konieczności przesyłania wraz z danymi protokołów komunikacyjnych służących do ich obsługi.
12. Na obniżenie prędkości osiąganych w ramach Pakietu mają wpływ:
   1) zabezpieczenia antywirusowe, antyspamowe i aplikacje pełniące rolę zapór sieciowych zainstalowane po stronie nadawcy i odbiorcy przekazu, które kontrolując dane wpływają na spowolnienie dostarczania ich do aplikacji,
   2) ograniczenia istniejące w węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Operator nie ma kontroli,
   3) ograniczenia wynikające z dostępnego pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdujące się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści,
   4) stan Terminala abonenckiego w szczególności działające w tle aplikacje, konsumujące pasmo dostępne w ramach Pakietu (często bez wiedzy użytkownika),
   5) niespełnianie przez terminal abonencki wymagań minimalnej konfiguracji wskazanej w dokumencie znajdującym się na stronie www.toya.net.pl > Internet > Dokumenty > Wymagania sprzętowe.
13. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi TOYAnet pod względem prędkości lub innych parametrów jakości a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Abonentowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Abonentowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.

X. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEFONII STACJONARNEJ TOYAtel i USŁUGI TELEFONII KOMÓRKOWEJ TOYAkomórkowa

§ 22

1. Operator w ramach Umowy nadaje Abonentowi telefoniczny numer abonencki wykorzystywany do połączenia z Abonentami innych sieci telefonicznych w kraju i na świecie. Na życzenie Abonenta zostanie przeniesiony i przydzielony numer telefonu dotychczas używany przez Abonenta w innej Sieci. 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. Dla celów bezpieczeństwa Abonenta i Sieci TOYA blokowane są połączenia związane z realizacją nadużyć telekomunikacyjnych, czyli działań zmierzających np. do generowania „sztucznego ruchu" w sieci TOYA lub w sieciach innych operatorów telekomunikacyjnych. Przez generowanie sztucznego ruchu rozumiane

jest korzystanie z usług telekomunikacyjnych 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). Operator zastrzega sobie również możliwość zablokowania połączeń w sytuacji, gdy zostanie przekroczony Limit należności. W usługach świadczonych w ramach roamingu zagranicznego w Strefie Euro wynosi on 50 Euro, w przypadku pozostałych usług 200 zł.

3. Operator bezpłatnie zapewnia Abonentowi określenie progu kwotowego dla usług o podwyższonej opłacie, dla każdego okresu rozliczeniowego, a w momencie osiągnięcia progu kwotowego Operator jest obowiązany do:
   1) natychmiastowego poinformowania Abonenta o tym fakcie,
   2) zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
4. Operator oferuje Abonentom wskazane w ust.3 progi kwotowe, które wynoszą 0, 35, 100 i 200 złotych. W przypadku, gdy Abonent nie określił progu kwotowego, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, próg ten wynosi 0 złotych dla każdego okresu rozliczeniowego. Wyboru progu kwotowego dokonać można poprzez Infolinię, Portal Abonenta lub Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie www.toya.net.pl.
5. Po osiągnięciu progu kwotowego, o którym mowa w ustępie 4, 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, o którym mowa w ustępie 4, do wysokości tego progu.
6. Wysłanie wiadomości SMS i MMS na numer o podwyższonej opłacie zawsze powoduje naliczenie opłaty zgodnej z Cennikiem telefonii TOYAkomórkowa i TOYAtel. Opłata pobierana jest niezależnie od treści wysłanej wiadomości i rodzaju serwisu przypisanego do danego numeru.
7. Operator może przestać świadczyć usługi o podwyższonej opłacie, gdy średni czas połączeń w danym miesiącu rozliczeniowym dla danej usługi przekroczy 45 sek. lub jeśli pojedyncze połączenie jest dłuższe niż 15 minut (zwykle średnio trwają 15 sekund).
8. Połączenia głosowe lub wideo mogą być automatycznie przerywane po upływie 120 minut.
9. 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 wywoływanemu 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.
10. Dla Usługi TOYAkomórkowa 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.
11. 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.
12. Dla Usługi TOYAkomórkowa 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 TOYAkomórkowa,
   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 TOYAkomórkowa. Wydanie duplikatu Karty SIM następuje na koszt Abonenta.
13. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM TOYAkomórkowa, do momentu zgłoszenia tego faktu, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
14. Operator realizuje Usługę TOYAkomórkowa w modelu MVNO (operatora wirtualnego). Usługi świadczone są w zasięgu sieci telekomunikacyjnej Operatora lub partnerów roamingowych, przy wykorzystaniu ustawień APN. Podmiot dostarczający sieć mobilną dla Operatora stosuje procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu, może stosować również środki zarządzania ruchem oparte o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług. Procedury i środki opisane powyżej nie powinny wpływać negatywnie na jakość usług dostępu do Internetu oraz prywatność użytkowników końcowych. Środki te nie są dyskryminacyjne i mają na celu optymalizację jakości transmisji.
   W przypadkach, w których jest to konieczne, aby:
   1) utrzymać integralność i bezpieczeństwo sieci oraz usług,
   2) zapobiec grożącym przeciążeniom sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia sieci,

   podmiot dostarczający sieć mobilną dla Operatora może stosować szczególne środki zarządzania ruchem wykraczające poza środki określone powyżej (w takim przypadku równoważne rodzaje transferu danych są traktowane jednakowo), w szczególności wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności sieci lub usług oraz przerwać lub ograniczyć świadczenie Usługi TOYAkomórkowa, z której następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub usług.
   Szczególne środki zarządzania ruchem stosowane są wyłącznie przez okres konieczny do osiągnięcia celów opisanych powyżej i mogą wiązać się z pogorszeniem parametrów jakości usługi dostępu do Internetu.
15. Dla urządzeń mobilnych rzeczywista prędkość transmisji danych wynosząca:
   1) 8-32 kb/s – zazwyczaj umożliwia oglądanie nieskomplikowanych, przeważnie tekstowych stron internetowych zawierających małą ilość danych, pobieranie wiadomości e-mail o małych wielkościach, wymianę informacji tekstowej przy pomocy komunikatora, przy czym wszystkie wyżej wymienione aktywności mogą być czasochłonne, a ich jednoczesna realizacja utrudniona;
   2) 1-2 Mb/s – pozwala zasadniczo na korzystanie z większości aplikacji i serwisów w tym np. oglądanie wideo w średniej jakości, z wyłączeniem danych przygotowanych z przeznaczeniem dla wyższych prędkości transmisji danych takich jak materiały wideo w wysokiej jakości czy treści nadawane na żywo;
   3) 5-8 Mb/s - pozwala na elastyczne korzystanie ze zdecydowanej większości funkcjonalności aplikacji i serwisów, w tym np. pobierania materiałów wideo o wysokiej jakości, z zastrzeżeniem usług, które wymagają szczególnie wysokiej prędkości transmisji danych (np. materiały wideo o bardzo wysokiej rozdzielczości lub liczbie klatek na sekundę).

   Podane w niniejszym ustępie dane są orientacyjne, mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
   Szacunkowa maksymalna prędkość przesyłania danych wynosi 50 Mb/s dla danych pobieranych i 10 Mb/s dla danych wysyłanych w przypadku, gdy Abonent korzysta z Usługi w ramach dostępnego limitu danych. Osiągniecie tej prędkości wymaga korzystania z transmisji danych w technologii LTE (lub bardziej zaawansowanej, jeżeli jest oferowana) w ramach sieci Operatora. Prędkość przesyłania danych w TOYAkomórkowa zależy od szeregu czynników takich jak technologia przesyłania danych, z której w danym momencie korzysta Abonent, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej, odległość od stacji nadawczej, tłumienie sygnału przez fizyczne przeszkody, maksymalna prędkość i dostępne pasma radiowe (w tym możliwość ich agregacji) obsługiwane przez Terminal abonencki, warunki atmosferyczne jak również liczba, rodzaj, przeznaczenie i zachowanie jednocześnie wykorzystywanych funkcjonalności aplikacji, serwisów oraz urządzeń (w tym aplikacji obniżających prędkość transmisji takich jak programy antywirusowe lub programy typu firewall). Z uwagi na

powyższe, w wielu przypadkach osiągniecie szacunkowej prędkości maksymalnej może nie być możliwe.
Operator w Cenniku telefonii TOYAkomórkowa i TOYAtel wskazuje limit ilości przesłanych danych dla danego Pakietu z maksymalną dostępną prędkością. Szacunkowo 1 GB transmisji danych wystarcza na 100 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 480p z prędkością 1,3 Mb/s albo 40 minut pobierania pliku wideo w rozdzielczości 720p z prędkością 3,3 Mb/s albo 7 godzin pobierania plików audio w formacie mp3. Podane wyżej dane są orientacyjne; mogą ulegać zmianie w zależności od rodzaju usługi (w tym m.in. stosowanego poziomu kompresji plików) oraz wraz z rozwojem technologii i standardów.
W przypadku gdy sumaryczne zapotrzebowanie na prędkość przekracza prędkość dostępną w Usłudze w danych warunkach lokalowych i atmosferycznych może dojść do przeciążenia łącza. Przeciążenie takie skutkować może obniżeniem jakości usług, co będzie widoczne jako m.in. obniżenie prędkości wczytywania się stron, spowolnienie przesyłania informacji w aplikacjach interaktywnych, obniżenie jakości obrazu lub dźwięku dla transmisji video oraz rozmów telefonicznych w technologii VOIP. Przeciążenie takie może również spowodować spowolnienie działania innych usług sieci Internet wymagających niskich i stabilnych wartości opóźnienia i jego zmienności (tzw. jitter) w szczególności aplikacji realizujących telefonię VOIP, wideokonferencje oraz gry interaktywne. Przeciążenie takie może zostać usunięte poprzez:
   1) ograniczenie sumarycznego zapotrzebowania na prędkość generowanego przez Terminale abonenckie lub aplikacje zainstalowane na Terminalach abonenckich,
   2) wyłączenie na Terminalach abonenckich aplikacji potrafiących skonsumować całe pasmo świadczonej usługi np. przesyłania plików poprzez sieci peer-to-peer,
   3) zmianę lokalizacji Terminala abonenckiego i zlokalizowanie go w miejscu, gdzie wskazywana będzie większa siła odbieranego sygnału oraz obsługiwane będą tryby LTE/4G.
16. Operator może świadczyć usługi inne niż usługa dostępu do Internetu, które mogą wpłynąć na jakość usługi dostępu do Internetu z uwagi na korzystanie przez te usługi z tych samych zasobów sieci oraz Terminala abonenckiego. Operator jest przy tym zobowiązany do zapewnienia, aby przepustowość sieci była wystarczająca do świadczenia tych usług oprócz usług dostępu do Internetu i żeby świadczenie usług innych niż transmisja danych nie wpływała na ogólną jakość usługi dostępu do Internetu. Korzystanie z usługi innej niż usługa dostępu do Internetu na danym Terminalu abonenckim w wielu przypadkach będzie skutkowało pogorszeniem parametrów usługi dostępu do Internetu. Szczegółowe informacje w tym zakresie będą zamieszczane w regulaminach lub innych dokumentach dotyczących poszczególnych usług innych niż usługa dostępu do Internetu.
17. W przypadku stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości a prędkością lub parametrami wynikającymi z Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia Reklamacji. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent będący konsumentem uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Abonentowi przysługuje także prawo dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym. Poza roszczeniami określonymi w Regulaminie Abonentowi przysługują również środki ochrony przewidziane w innych przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, które obejmują prawo żądania wykonywania usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Regulaminu, obowiązującego Abonenta Cennika lub Regulaminu promocji oraz żądania zapłaty odszkodowania.
18. Dla usług TOYAkomórkowa pakiety przyznawane są pierwszego dnia kalendarzowego każdego Okresu rozliczeniowego pomiędzy godzina 00:00 a 01:00.

XI. POSTANOWIENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE USŁUGI TELEWIZJI CYFROWEJ TOYAtv oraz VOD

§ 23

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, jeżeli dotyczy,
   2) czas przez jaki będzie dostępna i/lub ilość możliwych powtórzeń jej odtworzenia,
   3) cenę brutto zamawianego materiału.
3. Momentem naliczenia pełnej płatności za zamówiony materiał jest zamówienie potwierdzone kodem PIN. Abonent dokonując zamówienia potwierdza, że akceptuje przedstawione mu wcześniej warunki dostępności i zapisy niniejszego Regulaminu.
4. Multiroom dostępny jest w zależności od wybranego przez Abonenta dostępu do usług telewizyjnych:
   1) dostęp do usług telewizyjnych MAXX 4K z Multiroom MAXX 4K, 3G 4K, 4K, 3G HD, HD lub CI+;
   2) dostęp do usług telewizyjnych 3G 4K PVR / 3G 4K / 3G HD PVR / 3G HD z Multiroom 3G 4K, 4K, 3G HD, HD lub CI+;
   3) dostęp do usług telewizyjnych 4K z Multiroom 4K, HD lub CI+;
   4) dostęp do usług telewizyjnych HD z Multiroom HD lub CI+;
   5) dostęp do usług telewizyjnych CI+ z Multiroom CI+.
5. W ramach jednej umowy istnieje możliwość aktywowania maksymalnie dwóch dodatkowych dekoderów Multiroom.
6. W zależności od lokalizacji usługa dodatkowa Multiroom wymaga doprowadzenia do dodatkowych odbiorników okablowania koncentrycznego lub Ethernet. Szczegółowe informacje odnośnie możliwości obsługi kanałów wielopokojowych oraz sposobu podłączenia urządzeń dostępowych w usłudze dodatkowej Multiroom dostępne są w Biurach Obsługi Abonenta lub na Infolinii.

XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 24

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

Regulamin przyjęty Uchwałą Zarządu TOYA
z dnia 24 listopada 2023 r., Obowiązuje Abonentów, którzy zawarli Umowę lub zmienili warunki Umowy Aneksem po dniu 28 listopada 2023 roku.