

**Virtual Operator Sp. z o.o. – dostawca usług i właściciel marki Elsat, jako dostawca usług komunikacji elektronicznej, niniejszym publikuje informację o warunkach świadczenia usług.**

Dostawca Usług i właściciel marki Elsat: Virtual Operator Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni, al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia.

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

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

a) Internetu stacjonarnego – w [Załączniku nr 1](#).

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

a) dla Internetu Stacjonarnego w technologii HFC – maksymalna prędkość przesyłania danych wynosi 600 Mbit/s;

b) dla Internetu Stacjonarnego w technologii FTTH – maksymalna prędkość przesyłania danych wynosi 900 Mbit/s.

Ceny usług, a także zawartości poszczególnych pakietów taryfowych Dostawca Usług zawarł w cennikach: <https://elsat.pl/pomoc-i-kontakt/strefa-abonenta/dokumenty#cenniki>

Dostawca Usług umożliwia kontakt z Centrum Obsługi Klienta, dostępnym pod numerem telefonu 32 440 60 60, świadczącym pomoc w zakresie:

a) płatności, reklamacji, obsługi posprzedażowej - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00, w soboty w godzinach od 8.00 do 12.00;

b) jakości świadczonych usług, problemów technicznych - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 18.00, w soboty w godzinach od 8.00 do 12.00.

Ponadto, Dostawca Usług oferuje kontakt za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego pod adresem <https://www.elsat.pl/kontakt> oraz osobiście w Biurach Obsługi Klienta, których dane kontaktowe dostępne są pod adresem <https://www.elsat.pl/kontakt>.

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

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

Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do sieci nowego operatora na:

- a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
- b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

Nie jest możliwe przenoszenie numerów pomiędzy stacjonarnymi a ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi. Za przeniesienie numeru nie jest naliczana opłata.

Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usługi. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usług powinien być zgodny z terminem rozwiązania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia:

- a) zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usług - chyba że zrzekł się tego prawa;
- b) doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 Prawa komunikacji elektronicznej.

Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:

- a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług;
- b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c) na koniec Okresu Zobowiązania wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru bez zachowania terminów wypowiedzenia, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Jeśli wskutek wyboru któregośkolwiek z trybów przeniesienia numeru Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania na zasadach przewidzianych w dokumentacji umownej.

Jeśli przeniesienie przydzielonego numeru nie nastąpiło w terminie wskazanym w Umowie, dotychczasowy dostawca Usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia Usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od dnia wskazanego w umowie z nowym dostawcą Usługi:

- a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym dotychczasowy dostawca

tej Usługi informuje Abonenta;

b) z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy Usługi - umowę z nowym dostawcą tej Usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta.

W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.

Kwotę odszkodowania, o którym mowa powyżej oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły odpowiednio:

- do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usług – w przypadku, gdy odszkodowanie oblicza się jako 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych;

- do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usług z wykorzystaniem dotychczasowego Numeru – w przypadku, gdy odszkodowanie oblicza się jako 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.

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

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

a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi;

b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą tej Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;

c) na koniec Okresu Zobowiązania lub okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu.

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

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

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

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

a) wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,

b) umowę z nowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu uważa się za niezawartą – o czym dotychczasowy dostawca Usługi informuje Abonenta.

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

W przypadku gdy opóźnienie nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie nowego dostawcy Usługi dostępu do Internetu, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia. W odniesieniu do Usługi Telefonii Stacjonarnej Dostawca Usług realizuje połączenia alarmowe do centrum powiadamiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy właściwych dla podanego w Umowie miejsca świadczenia Usługi (Lokalu). Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie następstwa wykonania połączenia na numery alarmowe spoza miejsca świadczenia Usługi (Lokalu). Dostawca Usług nie stosuje innych ograniczeń w stosunku do realizacji połączeń alarmowych do centrum powiadamiania ratunkowego lub innych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy, poza wymienionym powyżej.

Dostawca Usług przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usług Telefonii z Abonentem będącym osobą niepełnosprawną oraz na każde żądanie takiego Abonenta, oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę Usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzenia Abonenckiego lub uruchomieniu świadczonej Usługi w Biurach Obsługi Klienta lub telefonicznie.

Dostawca Usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swoich Biur Obsługi Klienta do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z

niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).

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

Dostawca Usług w swoich Biurach Obsługi Klienta zapewnia dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.

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

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

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

Dostawca zapewnia na żądanie osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej), będącej konsumentem, doręczenie informacji przedumownych, zwięzłego podsumowania warunków umowy oraz pozostałych informacji wymaganych w Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez tę osobę, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

- a) w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta będącego osobą niepełnosprawną, albo
- b) na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta będącego osobą niepełnosprawną.

Dostawca Usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, udostępnia wzorce dokumentów stosowanych w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, sporządzone na nośniku elektronicznym w formacie tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym. Stosowna dokumentacja abonencka, sporządzona przy użyciu dużej czcionki znajduje się na stronie internetowej <https://elsat.pl/pomoc-i-kontakt/strefa-abonenta/dokumenty#blind>.

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

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

Szczegółowe informacje o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami Dostawca Usług publikuje na stronie internetowej <https://elsat.pl/pomoc-i-kontakt/strefa-abonenta/dokumenty#blind>.

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

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

b) Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą komunikacji elektronicznej - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem [www.uokik.gov.pl/wojewodzkie\\_inspektoraty\\_inspekcji\\_handlowej.php#faq4685](http://www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685)

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