

## **Informacje przedumowne dot. usług świadczonych przez PPHU MATRIX Zbigniew Sójka**

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, niniejsze informacje przedumowne stanowią integralną część tej umowy.

### **1. Rodzaje usług oraz poziomy świadczonych usług.**

Abonent będzie korzystał z następujących usług:

#### **Internet Radiowy**

Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do Internetu z prędkością maksymalną:

\_\_\_\_\_ pobierania/wysyłania.

Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- a) Minimalna: 15% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- b) Zwykle dostępna: 50% maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- c) Deklarowana: 100% prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej.

Minimalna prędkość to najniższa możliwa prędkość, jaką możesz otrzymać, nawet w trudnych warunkach. Prędkość zwykle dostępna to taka, jaką zwykle uzyskujesz, a maksymalna to najwyższa możliwa prędkość, jaką możesz osiągnąć w idealnych warunkach.

Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

Prędkość zwykle dostępna to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 75% doby.

Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

Na prędkość wysyłania i pobierania osiąganą faktycznie przez Abonenta, może mieć wpływ wiele czynników, zarówno z przyczyn zależnych od Dostawcy usług, jak i z przyczyn od niego niezależnych, jak np. czasowy, ponadnormatywny wzrost przeciążenia sieci, technologia świadczonych usług, warunki atmosferyczne, zakłócenia powodowane przez innych użytkowników czy dzielenie pasma przez wiele urządzeń końcowych.

Na wynik badania pomiaru prędkości łącza ma wpływ również korzystanie z urządzenia, które nie obsługuje prędkości określonej w umowie (np. router Wifi, komputer).

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy.

O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 4 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie [www.matrixinternet.pl](http://www.matrixinternet.pl).

	Opóźnienia transmisji pakietów danych	Zmienność opóźnień danych	Utrata pakietów danych
Sieć Operatora	30ms	20ms	1%
W Polsce	50ms	20ms	1%
W Europie kontynentalnej	150ms	40ms	1%
Ameryka Północna	250ms	60ms	1%
Pozostałe z wył. Sieci satelitarnych	600ms	100ms	2%

W przypadku świadczenia na jednym łączu usług telefonii VoIP, Internetu oraz telewizji internetowej, w czasie korzystania z nich jednocześnie może występować niższa prędkość przesyłania oraz niższa jakość połączeń lub obrazu. Podłączenie wielu urządzeń do jednego łącza również wpływa na prędkość sieci.

Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych, oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.

Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.

Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

Prędkość usługi może zostać zmierzona za pośrednictwem certyfikowanego programu dostępnego na stronie Prezesa UKE.

## **2. Opłaty**

2.1. Opłata instalacyjna w zakresie usługi dostępu do Internetu: \_\_\_\_\_zł brutto

2.2. Comiesięczna opłata abonamentowa:

a) w zakresie usługi dostępu do Internetu: \_\_\_\_\_zł brutto

b) inne usługi:

– publiczne IP: \_\_\_\_\_ zł brutto

2.3. Łączna wysokość wszystkich opłat wynikających z umowy przez czas określony: \_\_\_\_\_ zł brutto.

2.4. Po automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony, o którym mowa w Umowie abonament będzie wynosił \_\_\_\_\_ zł brutto.

2.5. Szczegółowe ceny za świadczone usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.

2.6. Ceny za usługi serwisowe znajdują się w informacji o ofertach i cenach,

2.7. Informacje o ofertach i cenach dostępny jest również na stronie internetowej Dostawcy Usług: [www.matrixinternet.pl](http://www.matrixinternet.pl)

2.8. Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach pod numerem 505 046 206. Koszt połączenia według stawki Operatora.

### **3. Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania umowy**

3.1. Abonent zawiera umowę na czas:

nieokreślony

określony miesiąc aktywacji + 23 pełne miesiące, stanowiącym też minimalny okres obowiązywania umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

określony miesiąc aktywacji + 11 pełnych miesięcy, stanowiącym też minimalny okres obowiązywania umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

3.2. W przypadku umów zawartych na czas określony, po upływie okresu, na jaki Umowa została zawarta, przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wskazanych w Regulaminie promocji. Abonent może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie Dostawcy usług. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, a tym samym nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.

3.3. Jeżeli Umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej

- jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia,
- 3.4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej.
  - 3.5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przez strony na warunkach określonych szczegółowo w §4 Umowy
  - 3.6. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę Usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.
  - 3.7. W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumy części opłaty abonamentowej za tę usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy. W przypadku przekazania promocyjnego urządzenia końcowego, abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.
  - 3.8. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w pkt 3.7. Informacji przedumownych oraz w §2 ust. 4 Umowy w następujących przypadkach:
    - a) Zmiany umowy na zasadach określonych w §3 ust. 3 Umowy
    - b) wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku, gdy przyłączenie nie jest wykonywane — przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
    - c) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 PKE
    - d) W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami

określonymi w umowie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

#### **4. Warunki zmiany dostawcy usług oraz informacja o odszkodowaniu**

- 4.1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- 4.2. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
- 4.3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku 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, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy.
- 4.4. W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia zmiany dostawcy, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
  - c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu.
- 4.5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do Internetu.
- 4.6. Nowy dostawca usługi dostępu do Internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
- 4.7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
- 4.8. Za czynności związane ze zmianą dostawcy usług nie pobiera się opłat od abonenta.

- 4.9. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do Internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
- 4.10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu w terminie ustalonym przez strony, 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 komunikacji pomiędzy operatorami.

## **5. Odszkodowanie za nienależyty poziom usług**

- 5.1. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
- a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
  - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- 5.2. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następują na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego.
- 5.3. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji.
- 5.4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
- 5.5. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od

Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

5.6. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.

## **6. Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi**

6.1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:

- a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
- b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

6.2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

- a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
- b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
- c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
- d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;

- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
  - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
  - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
- 6.3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 6.2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
- 6.4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.
- 6.5. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

## **7. Warunki rezygnacji z oferty wiązanej lub jej elementów**

- 7.1. Z uwagi na powiązanie technologiczne świadczonych usług – dostęp do Internetu, telewizja, telefonia VoIP, są świadczone na jednym łączu internetowym. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, w szczególności usługi dostępu do Internetu.
- 7.2. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W

takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy

## **8. Warunki korzystania ze sprzętu**

- 8.1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, w stanie umożliwiającym jego prawidłowe użytkowanie. Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.
- 8.2. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
- 8.3. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją, przeznaczeniem oraz wymogami prawidłowej eksploatacji, nie dokonując samodzielnie zmian w jego konfiguracji ani napraw. O ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej, Abonent nie ma prawa udostępniać Sprzętu osobom trzecim. W takim przypadku ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
- 8.4. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Sprzętu, w tym:
  - a) podłączenia go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej;
  - b) niezdejmowania obudowy. Wewnątrz Sprzętu mogą znajdować się elementy pod wysokim napięciem, które mogą zagrozić życiu lub zdrowiu użytkownika. Wysokie napięcie występuje również wtedy, gdy Sprzęt działa w trybie czuwania.Dostawca Usług zaleca dodatkowe zabezpieczenie w postaci podłączenia Sprzętu do listwy antyprzebieciowej.
- 8.5. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Dostawcę Usług o wszelkich Awariach, nieprawidłowościach w pracy Sprzętu, usterkach lub uszkodzeniach. Na żądanie Dostawcy Usług Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzony Sprzęt do Biura Obsługi Klienta, zgodnie z procedurami określonymi w pkt. 8.10.
- 8.6. Naprawa lub wymiana Sprzętu wykonywana jest przez Dostawcę Usług i na jego koszt, z zastrzeżeniem pkt. 8.7 poniżej. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie Sprzętu i związaną z tym niemożność korzystania przez Abonenta z Usługi, jeśli niemożność ta spowodowana jest niewłaściwą eksploatacją Sprzętu przez Abonenta.
- 8.7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu lub jego części, spowodowanych w szczególności samodzielną ingerencją Abonenta, naprawą, niewłaściwą eksploatacją, dokonaniem zmian w jego konfiguracji czy udostępnieniem Sprzętu osobie trzeciej, Abonent ponosi w pełnej wysokości szkody poniesione przez Dostawcę Usług,

wynikające z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa. Dostawca Usług ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy lub wymiany Sprzętu w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało w szczególności na skutek:

- a) niewywiązania się z zapisów pkt. 8.3 i pkt. 8.5 powyżej;
- b) świadomego zniszczenia Sprzętu;
- c) nieprawidłowego działania podłączonych Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta;
- d) nieodpowiedniego zabezpieczenia Sprzętu zgodnie z pkt. 8.4.

8.8. Za usunięcie usterek w lokalu Abonenta niewynikających z winy Dostawcy Usług bądź za wezwanie służb technicznych Dostawcy Usług do usunięcia nieuzasadnionej usterki lub usterki, która wystąpiła z winy Abonenta, pobierana jest opłata według obowiązującego Cennika.

8.9. W ramach Usługi Dostawca Usług nie dostarcza Urządzeń Końcowych wymaganych do wykonania sieci komputerowej (np. okablowanie, przełącznik, karta sieciowa), chyba że Umowa stanowi inaczej. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej pracy sieci komputerowej wykonanej przez Abonenta za Sprzętem.

8.10. Abonent zobowiązany jest do odłączania urządzeń i Sprzętu od zasilania energetycznego podczas wyłączeń atmosferycznych, zaników lub wahań napięcia oraz niestabilności na linii energetycznej. Sposób odłączania zależy od rodzaju świadczonej Usługi. W przypadku Usługi dostępu do Internetu radiowego, Abonent powinien wyjąć zasilacz anteny z gniazda 230V oraz odłączyć instalację kablową (wtyczkę RJ45) od Urządzenia Końcowego, np. routera lub komputera.

8.11. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.

8.12. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia — odpłatnie bądź nieodpłatnie — jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

8.13. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

8.14. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.

## **9. Przetwarzanie danych osobowych**

9.1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane:

a) w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:

- imię (imiona) i nazwisko;
- numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;

b) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:

- nazwę;
- numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze;

9.2. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE

9.3. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”)

## **10. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych ze szczególnymi potrzebami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji**

10.1. Na żądanie konsumenta ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami informacje przedumowne, zwięzłe podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym niepełnosprawnościami.

10.2. Dostawca Usług zapewniają dostępność Usług dla Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, poprzez realizację udogodnień.

- 10.3. Strony internetowe Dostawcy Usług zapewniają postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność.
- 10.4. W Biurach Obsługi Klienta Dostawca Usług zapewnia urządzenia lub rozwiązania dla obsługi osób i Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.
- 10.5. Przy zawieraniu Umowy Dostawca Usług zapewnia wydruk dokumentów powiększoną czcionką lub ich dostarczenie w formacie umożliwiającym odczyt maszynowy.
- 10.6. Dostawca Usług, telefonicznie i w Biurach Obsługi Klienta, zapewnia Abonentom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, pomoc przy konfiguracji Udostępnionego Sprzętu oraz przy uruchamianiu Usług.
- 10.7. Dostawca Usług publikuje informacje o udogodnieniach dla osób i Abonentów ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, na swoich stronach internetowych. Informacje te obejmują aktualny stan zapewnienia warunków niezbędnych do korzystania przez osoby ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami, z pomieszczeń Biur Obsługi Klienta.

## **11. Postępowanie reklamacyjne**

- 11.1. Abonent może składać reklamację z powodu:
  - a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
  - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- 11.2. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 11.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 11.4. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21

ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską;

b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej [biuro@matrixinternet.pl](mailto:biuro@matrixinternet.pl);

c) ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi.

#### 11.5. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci;

e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 11.1 lit. a;

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikającej z Umowy lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g) 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. f;

h) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej;

i) sposób, w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.

11.6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług – przyjmująca reklamację – niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską Dostawca Usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

11.7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Dostawcę Usług – przyjmująca reklamację – sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.

11.8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji

elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca Usług umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca Dostawcę Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.

- 11.9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Dostawcy Usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
- 11.10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 11.11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
- 11.12. Dostawca Usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca Usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie

obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

11.13. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

11.14. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a) nazwę i dane kontaktowe Dostawcy Usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:

– numer telefonu,

– adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Dostawcy Usług, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników;

b) datę złożenia reklamacji;

c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, lub z przepisów prawa – wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:

– terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo

– informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;

e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku – wskazanie wysokości tej kwoty i:

– terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo

– informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;

f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym – w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.

11.15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.

11.16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 11.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest

przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

11.17. Jeżeli przekazana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

11.18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

## **12. Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych**

12.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta.

12.2. Wniosek o wszczęcie postępowania przez Prezesa UKE może być w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy albo w postaci elektronicznej:

- a) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP)
- b) za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków
- c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045).

12.3. Wniosek musi zawierać: co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis. Ponadto do wniosku należy dołączyć uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

### **13. Prawo do odstąpienia od umowy**

- 13.1. W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa Dostawcy usług Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą (jeżeli zawarta umowa nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego) ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku zawarcia umowy podczas nieumówionej wizyty Dostawcy Usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta umowa jest nieważna z mocy prawa.
- 13.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Dostawcę usług (poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawcy usług wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: [biuro@matrixinternet.pl](mailto:biuro@matrixinternet.pl)) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać ze wzoru formularza odstąpienia od Umowy dołączonego do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 13.3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy, wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
- 13.4. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty Aktywacji i Instalacji Usługi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca usług został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
- 13.5. Abonent odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu, wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu.
- 13.6. Jeżeli Abonent zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy.
- 13.7. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady, Abonent powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę usług, który wady — za które ponosi odpowiedzialność — usunie.

## **Zasady zwrotu sprzętu**

- 13.8. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.
- 13.9. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym lub równowartości kosztów odbioru Sprzętu przez Dostawcę Usług.
- 13.10. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nieodpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym.
- 13.11. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa, a towar dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.



## Informacja o ofertach i cenach

### Internet Radiowy

Prędkość deklarowana równa prędkości maksymalnej pobierania / wysyłania danych	MIESIĘCZNA OPŁATA ABONAMENTOWA				
	Umowy na czas nieokreślony	Okres promocyjny: Umowy na czas do 12 miesięcy		Okres promocyjny: Umowy na czas do 24 miesięcy	
		Miesiąc aktywacji	11 pełnych miesięcy	Miesiąc aktywacji	23 pełne miesiące
3/1 Mb/s	66,00 zł	0,00 zł	51,00 zł	0,00 zł	36,00 zł
5/2 Mb/s	70,00 zł	0,00 zł	55,00 zł	0,00 zł	40,00 zł
6/2 Mb/s	75,00 zł	0,00 zł	60,00 zł	0,00 zł	45,00 zł
10/2 Mb/s	80,00 zł	0,00 zł	65,00 zł	0,00 zł	50,00 zł
12/2 Mb/s	85,00 zł	0,00 zł	70,00 zł	0,00 zł	55,00 zł
15/2 Mb/s	100,00 zł	0,00 zł	85,00 zł	0,00 zł	70,00 zł
20/2 Mb/s	130,00 zł	0,00 zł	115,00zł	0,00 zł	100,00zł

### Inne opłaty i usługi dodatkowe

Opłaty cykliczne	
Stały zewnętrzny adres IP	10,00 zł miesięcznie
Opłaty jednorazowe	
Cesja praw i obowiązków	Bez opłat
Wysyłka faktur listem	Według stawki operatora pocztowego
Podstawowa obsługa serwisowa	w ramach Abonamentu
Opłaty za pozostałe prace serwisowe, niewchodzące w skład podstawowej obsługi serwisowej:	
a) bezpodstawne wezwanie serwisu	50,00 zł
b) naprawa uszkodzenia z winy Abonenta	100,00 zł*
	* (powyżej wskazanej kwoty wg rzeczywistych kosztów)
Odwieszenie sygnału po zablokowaniu za zaległości	Bez opłat
Przeniesienie Zakończenia Sieci do innej lokalizacji (o ile istnieją takie możliwości techniczne)	Wycena indywidualna

Zagubienie, zniszczenie lub Sprzętu z winy Abonenta	uszkodzenie, niezwroćenie	450,00 zł
---	------------------------------	-----------

Wszystkie wskazane w ofercie ceny są cenami brutto.

**Informacje Przedumowne stanowią integralną część umowy i mogą być zmieniane na zasadach określonych w Umowie.**

**Abonent oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z Informacjami Przedumownymi przed zawarciem umowy.**

---

(Podpis)

## Formularz odstąpienia od umowy

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

\_\_\_\_\_, dn. \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ r.  
(miejscowość) (data)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(imię i nazwisko,  
adres konsumenta)

**PPHU MATRIX Zbigniew Sójka**  
**ul. Rokicińska 34**  
**95-006 Kurowice**  
**NIP: 7281365517**

### ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Ja \_\_\_\_\_ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

\_\_\_\_\_,  
zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w dniu: \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Podpis)