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 Informacje o przetwarzaniu danych osobowych
XIII Postanowienia końcowe

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

### § 1

Zapewnienie przez TOYA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, 90-554, ul. Łąkowa 29, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000062796, NIP: 7250013208, Regon: 002744906, adres poczty elektronicznej: info@toya.net.pl, nr telefonu (42) 6333888, 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", zwanej dalej Umową,
4. „Cennikach i regulaminach promocji", jeżeli mają zastosowanie w danym przypadku.

Dokumenty te dostępne są na stronie www.toya.net.pl oraz w Biurach Obsługi Abonenta Operatora. Regulamin, Cenniki oraz Cenniki i regulaminy promocji (jeżeli dotyczą) zawierają informacje przedumowne w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej i stanowią załączniki do Umowy.

### § 2

Użyte w Umowie, Regulaminie, Cennikach oraz Cennikach i regulaminach promocji (jeżeli dotyczą) 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 (zwany również opłatą abonamentową) – należna Operatorowi od Abonenta opłata za Usługę (na którą w zależności od rodzaju Usługi składają się opłaty za: Dostęp do usług telewizyjnych, wykupione pakiety Usługi, reemisję, emisję własnych programów, połączenia, transmisję danych).
5. Opłata instalacyjna – określona w Umowie, należna Operatorowi od Abonenta opłata za wykonanie Przyłącza. Opłaty dodatkowe za pozostałe prace instalacyjne, a także ceny urządzeń nieprzewidzianych w Umowie, zawarte są Cenniku.
6. Opłata aktywacyjna – określona w Umowie, należna Operatorowi opłata od Abonenta za aktywację Usługi.
7. Pakiet (zwany również Pakietem taryfowym) – zbiór cech danej Usługi, świadczonej przez Operatora Abonentowi.
8. Usługa/Usługi – jedna (lub więcej) usługa 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 dostępu do wybranych pozycji z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora.
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, umożliwiający przyłączenie 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 (ETH),
    e. z wykorzystaniem dostępu do sieci innego podmiotu – – Przyłącze BSA (BSA).
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 na stronie internetowej www.toya.net.pl. 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. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie Usług lub korzystająca z takich Usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
20. Limit należności – górna granica zobowiązań Abonenta, której przekroczenie uprawnia Operatora do zablokowania świadczenia Usługi określona w § 22 ust. 6.
21. Usługi o podwyższonej opłacie – usługi telekomunikacyjne z dodatkowym świadczeniem, które może być realizowane przez inny podmiot, niż Operator.
22. 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.
23. Terminal abonencki – urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci TOYA lub sieci Internet i korzystanie z danej Usługi. W szczególności Terminalem abonenckim są:
    a. komputer lub inne urządzenie podłączone przewodowo lub bezprzewodowo do Urządzenia dostępowego lub sieci Internet,
    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 zgodnej ze standardem GSM, ,
    d. telefon – telefon stacjonarny z wybieraniem tonowym, przeznaczony do korzystania z TOYAtel we współpracy z Urządzeniem dostępowym.

W przypadku Usług TOYAnet, TOYAtel, TOYAtv dodatkowe Terminale abonenckie muszą być zainstalowane w tym samym lokalu,

co pierwszy Terminal i podłączone do tego samego Urządzenia dostępowego.
24. Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy, składająca Zamówienie.
25. Zamówienie – zlecenie zawarcia umowy na świadczenie Usług TOYA, złożone przez Zamawiającego w siedzibie Operatora, Biurze Obsługi Abonenta lub drogą elektroniczną udostępnioną przez Operatora.
26. Biling – zestawienie Połączeń nawiązanych przez Abonenta podczas korzystania z TOYAtel lub TOYAkomórkowa, w okresie rozliczeniowym lub zestawienie zamówionych pozycji lub pakietów w przypadku VOD.
27. Połączenia – połączenia telefoniczne oraz transmisja danych zrealizowane przez Abonenta w ramach TOYAtel lub TOYAkomórkowa, rozliczane wg Bilingu.
28. 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.
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 do budynku jednorodzinnego lub do lokalu z doprowadzonym indywidualnym przyłączem, wykonanym bezpośrednio od węzła TOYA znajdującego się poza budynkiem celem świadczenia usługi TOYAtv, TOYAnet lub TOYAtel. Przez budynek 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.
38. Opłata za dostarczanie usług w sieci innego podmiotu - należna Operatorowi od Abonenta opłata miesięczna w przypadku świadczenia Usług przez Operatora Abonentowi przy wykorzystaniu sieci telekomunikacyjnej innego podmiotu.

## II. ZAKRES KORZYSTANIA Z USŁUG TOYA

### § 3

Operator na podstawie Regulaminu i Umowy, zawtieranej po spełnieniu warunków określonych w Regulaminie, zapewnia Abonentowi:
1) przyłączenie 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, przy czym może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
3. W przypadku, gdy Umowa zostanie wypowiedziana przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem wskazanego okresu zobowiązania do korzystania z Usługi, Operator może dochodzić odszkodowania. Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu pierwszym, nie przysługuje w przypadku wypowiedzenia przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem przyłączenia go do sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia Usług. Odszkodowanie, o którym mowa w niniejszym ustępie, nie może przekroczyć sumy opłat abonamentowych stanowiących cenę za tę usługę, które Abonent byłby zobowiązany uiścić do czasu zakończenia okresu zobowiązania do korzystania z Usługi.
4. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu Terminala abonenckiego, za którego stan Operator nie odpowiada i którego oceny nie dokonuje.
5. Stwierdzenie przez Operatora istnienia możliwości technicznych nie dotyczy stanu lokalu Abonenta (w tym znajdujących się w nim instalacji) ani stanu 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 Cennik i regulamin promocji, którego postanowienia obowiązują w okresie, w którym Abonent zgodnie z Cennikiem i 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 oraz rozpoczęcie świadczenia Usług od podania przez Abonenta danych osobowych:
   - imię i nazwisko,
   - adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny jeżeli jest on inny, niż adres miejsca zamieszkania,
   - numer PESEL albo nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość w przypadku osób nie posiadających numeru PESEL,
   - adres poczty elektronicznej, jeżeli na wniosek Abonenta umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej.

   Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Abonenta znajdują się w Rozdziale XII.
2. Operator może również uzależnić zawarcie Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do Sieci TOYA, od:
   1) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy;
   2) 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. z 2023 r. poz. 2160); w przypadku gdy Operator dokonuje takiej oceny powiadamia o tym Zamawiającego;
   3) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego w postaci linii lub kanalizacji kablowej, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.
3. Operator może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy, w tym o zapewnienie przyłączenia do Sieci TOYA lub zawrzeć

Umowę, na warunkach mniej korzystnych dla Zamawiającego w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego Zamawiającego dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 2 pkt 2, w szczególności przez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikających z tej umowy w formie kaucji, na warunkach wskazanych w ust. 4-5 poniżej.

4. W przypadkach wskazanych w ust. 2, Operator może uzależnić zawarcie Umowy od uiszczenia kaucji na zabezpieczenie należności przysługujących Operatorowi od Abonenta, płatnej przelewem na rachunek bankowy. W przypadku niezapłacenia Operatorowi przysługujących mu należności, a zwłaszcza:
   - Odszkodowania z tytułu rozwiązania umowy przed upływem okresu zobowiązania do korzystania z usługi,
   - innych należności,
   - poniesionych kosztów naprawy lub wymiany Urządzenia dostępowego (§ 13 ust. 1),
   - Abonamentu lub innych opłat wymienionych w części VII Regulaminu.

   Operator może zaliczyć kaucję na poczet opłat należnych Operatorowi.
5. Kaucja nie podlega oprocentowaniu i ulega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy, o ile Operator nie zaliczy jej na poczet opłat należnych Operatorowi.
6. W celu zawarcia Umowy Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tożsamość lub status prawny.
   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.
7. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody Operatora powstałe wskutek złożenia niezgodnego z prawdą oświadczenia, o którym mowa w ust. 6.

### Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

#### § 10

1. Operator rozpoczyna świadczenie Usług po zawarciu umowy, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną albo zawartymi we właściwym rejestrze albo po potwierdzeniu danych drogą elektroniczną oraz podpisaniu protokołu odbioru Urządzenia dostępowego lub aktywacji karty SIM.
2. Wykonanie Umowy może być uwarunkowane uiszczeniem jednorazowych opłat instalacyjnych lub aktywacyjnych 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 może zostać rozwiązana przez Operatora ze skutkiem natychmiastowym z winy Abonenta.

#### § 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, Przyłącza 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.
3. Abonent zobowiązany jest zgłosić do Operatora każdą usterkę Urządzenia dostępowego. Na żądanie Operatora Abonent zobowiązany jest dostarczyć uszkodzone Urządzenie dostępowe do Biura Obsługi Abonenta.
4. Operator w ramach Usługi nie dostarcza urządzeń wymaganych do wykonania instalacji wewnętrznej w lokalu Abonenta (np. okablowanie, przełącznik, karta sieciowa) oraz Terminala abonenckiego (chyba, że Umowa stanowi inaczej).
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne działanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej instalacji wewnętrznej wykonanej przez Abonenta za Urządzeniem dostępowym.
6. Abonent zobowiązany jest do odpowiedniego zabezpieczenia Urządzenia dostępowego. Obejmuje ono:
   1) podłączenie go do prawidłowo wykonanej instalacji elektrycznej,
   2) zabezpieczanie go przed zalaniem i zawilgoceniem,
   3) zapewnienie mu w miejscu instalacji właściwej cyrkulacji powietrza, w tym 15 cm wolnej przestrzeni w miejscach, gdzie posiada ono otwory wentylacyjne,
   4) 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,
   3) nierozpowszechniania publicznego programów radiowych, telewizyjnych oraz materiałów dostępnych w Usłudze TOYAtv, PPV, 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, PPV, VOD, TOYA GO w całości lub części. Ponadto Abonent nie ma prawa pobierania opłat za oglądanie programów, poszczególnych audycji TOYAtv, PPV, 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. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji podane są w Umowie.
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 § 22 ust.17 oraz w Umowie.
5. Operator na swojej stronie www.toya.net.pl udostępnia aktualne informacje na temat zagrożeń związanych ze świadczoną usługą, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
6. Minimalne oferowane poziomy jakości usług są podane w § 14 ust. 2, § 21 ust. 7, §22 ust. 14-17. Określone w nich dane wraz z czasem podłączenia podanym w Umowie stanowią minimalne oferowane poziomy jakości Usługi świadczonej Abonentowi.

## VI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

### § 15

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.
2. Za każdą przerwę w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w warunkach umownych poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w Kodeksie cywilnym z dnia 23 kwietnia 1964 r.
3. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości.
4. Odszkodowanie, jak również upust w opłacie abonamentowej, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
5. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie opłat abonamentowych lub zapłatę odszkodowania, a także ich przyznanie, następuje na podstawie reklamacji złożonej przez abonenta w trybie określonym w Rozdziale VIII.

### § 16

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
   1) niedziałanie Usługi wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania Terminala abonenckiego;
   2) formę i treść programów radiowych i telewizyjnych;
   3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
   4) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty płatniczej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
   5) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Operatora lub osoby, za które Operator odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
   6) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
   7) jakiekolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem sieci Internet.

## VII. OPŁATY

### § 17

1. Abonent jest obowiązany do regulowania:
   1) opłat instalacyjnych lub aktywacyjnych określonych Umową,
   2) miesięcznego Abonamentu, płatnego w terminie określonym na fakturze,
   3) innych opłat przewidzianych Cennikami lub Cennikami i regulaminami promocji (jeżeli występują) i Umową.
2. Rachunek cząstkowy za miesiąc podłączenia Usługi będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty za dany Pakiet taryfowy pomnożonej przez ilość dni pozostałych od daty aktywacji Usługi do końca miesiąca.
3. Operator może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczane.
4. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.
5. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa wyżej, Operator może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych lub dostępu do programów telewizyjnych.
6. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia usługi.
7. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa wyżej, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Operator może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez Abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe.
8. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego, pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
9. Operator niezwłocznie, nie później niż w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi, wznawia świadczenie zawieszonej lub ograniczonej usługi.
10. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności, na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej.
11. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Operator może zawiesić świadczenie tej usługi.
12. Operator po uzyskaniu zgody Abonenta i pod warunkiem podania przez niego adresu poczty elektronicznej, przeznaczonego do tego celu, może publikować ekoFakturę zawierającą opłaty za Usługę w sposób elektroniczny i doręczać ją Abonentowi poprzez eBOA lub oprogramowanie Urządzenia dostępowego.
13. 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 eBOA, 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 eBOA.

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 eBOA po 30 dniach od daty rozwiązania Umowy. W tej sytuacji Abonent zobowiązany jest do pobrania wystawionych ekoFaktur z eBOA 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.
5. Reklamacja może być złożona:
   a. w formie pisemnej,
   b. ustnie,
   c. telefonicznie
   d. na adres poczty elektronicznej reklamacje@toya.net.pl.
6. Reklamacja powinna zawierać:
   a. imię i nazwisko albo nazwę (firmę) 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 zawarcia Umowy abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,
   f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku, gdy reklamujący Abonent żąda ich wypłaty,
   g. numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej 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. sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,
   i. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji przez reklamującego w formie pisemnej:
   a. w Biurze Obsługi Abonenta osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację niezwłocznie potwierdza jej złożenie,
   b. przesyłką pocztową albo przesyłką kurierską – Operator potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
8. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca Operatora, przyjmująca reklamację sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku. Protokół ze złożenia reklamacji zawiera w szczególności informacje, o których mowa w ust. 6 lit a-c.
9. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie albo na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie, osoba reprezentująca Operatora w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
10. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu Operatora i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
11. W przypadku stwierdzenia przez Operatora, że reklamacja nie zawiera elementu albo elementów, o których mowa w ust. 6, Operator niezwłocznie przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. W wezwaniu do uzupełnienia braków Operator wskazuje element albo elementy reklamacji, które wymagają uzupełnienia, oraz pouczenie, że nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Operator odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Po bezskutecznym upływie terminu do uzupełnienia braków reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia złożenia.
12. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, o którym mowa w ust. 6 lit. h, Operator przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w Umowie, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania Umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

**§ 20**

1. Operator przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji albo w sposób, o którym mowa w § 19 ust 12. w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. Odpowiedź na reklamację zawiera:
   a. nazwę i dane kontaktowe Operatora umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
      - numer telefonu,
      - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej Operatora, który umożliwia przesyłanie wiadomości tekstowych i załączników,
      - datę złożenia reklamacji,
   b. informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji,
   c. w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy 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, ze kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności,
   d. 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 postępowaniu, o którym mowa w art. 383 ustawy z dnia 9 sierpnia 2024 r. - Prawo komunikacji elektronicznej.
3. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji, odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
4. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w ust. 3 , jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
5. Jeżeli przekazana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
6. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, a warunkami określonymi w Umowie, Regulaminie, obowiązującym Abonenta Cenniku lub Cenniku i regulaminie promocji (a w zakresie Usługi TOYAnet 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 Cennika i regulaminu promocji), Abonent po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć Umowę z winy Operatora. W takim przypadku Operatorowi nie przysługuje odszkodowanie z tytułu rozwiązania Umowy przed upływem okresu zobowiązania.

7. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a Abonentowi będącemu konsumentem także w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
8. Ewentualne spory rozstrzygane będą przez sądy powszechne. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego Konsument uprawniony jest do złożenia do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej tego urzędu: https://cik.uke.gov.pl/uslugi-teleko/dochodzenie-roszczen/pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-adr-tele.
9. Informacje na temat sporów transgranicznych w związku ze świadczeniem Usług można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/, a szersze informacje o procedurach dochodzenia roszczeń w przypadku takich sporów można znaleźć na stronie internetowej https://konsument.gov.pl/dochodzenie-roszczen/. Co do zasady potencjalny spór o charakterze transgranicznym w związku ze świadczeniem Usług będzie podlegał procedurze sądowej w sprawach drobnych roszczeń, która ma na celu usprawnienie i uproszczenie rozwiązywania sporów transgranicznych powstałych w państwach członkowskich Unii Europejskiej z wyjątkiem Danii. Postępowanie takie jest uregulowane Rozporządzeniem (WE) nr 861/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. ustanawiającym europejskie postępowanie w sprawie drobnych roszczeń.

## 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 udzielić Abonentowi wszelkich informacji, niezbędnych 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 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.
5. Dla udostępniania usług w sieci Internet bezpośrednio z Terminala abonenckiego konieczne jest uzyskanie publicznego adresu IP, poprzez eBOA.
6. 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.
7. 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 na stronie www.toya.net.pl. Maksymalna szybkość transferu danych dla oferty TOYAnet 1000 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. Operator wskazuje dla każdego Pakietu Usługi TOYAnet prędkość deklarowaną oraz maksymalną w kierunku ściągania i wysyłania danych:

| **Pakiety bazowe** | **Prędkość deklarowana, która jest prędkością maksymalną w kierunku ściągania/wysyłania danych w sieci** | |
|---|---|---|
| | HFC | FTTH/PON/ETH/BSA |
| TOYAnet 100 | 100/20 Mb/s | 100/20 Mb/s |
| TOYAnet 300 | 300/30 Mb/s | 300/60 Mb/s |
| TOYAnet 600 | 600/60 Mb/s | 600/150 Mb/s |
| TOYAnet 1000 | 940/100 Mb/s | 940/300 Mb/s |
| TOYAnet 2000 | – | 2000/600 Mb/s |

8. 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 na stronie www.toya.net.pl,
   6) dla Przyłącza ethernet oraz BSA jednoczesne korzystanie z Usług TOYAnet i TOYAtv. W takim przypadku prędkość zostaje pomniejszona o 20 Mb/s na każdy dekoder Usługi TOYAtv.
9. Abonent będący stroną Umowy o świadczenie usługi TOYAnet, w przypadku zmiany dostawcy usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do Internetu, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
10. Abonent żądający zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć Umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim wypadku Operator oprócz określonego w Umowie odszkodowania może żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak, niż opłata abonamentowa, za jeden okres rozliczeniowy;
11. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
    - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową,
    - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
    - na koniec okresu zobowiązania wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.
12. Wypowiedzenie Umowy staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie uzgodnionym z Abonentem, Operator kontynuuje świadczenie Usługi TOYAnet na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę, a jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego, wypowiedzenie Umowy z Operatorem ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne, o czym Operator informuje Abonenta.

13. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy w zakresie Usługi TOYAnet, w ramach której Operator zapewnił dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym Operatora, Abonent może żądać zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

## 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.
2. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji Terminala abonenckiego z którego wykonywane są Połączenia, z wyjątkiem Połączeń na numery alarmowe, w których podmiot dostarczający sieć mobilną gromadzi dane o lokalizacji telefonu.
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, eBOA lub Biura Obsługi Abonenta, których aktualne adresy dostępne są na stronie www.toya.net.pl.
5. Po osiągnięciu w danym okresie rozliczeniowym progu kwotowego, o którym mowa w ustępie 4, korzystanie z usług wykorzystujących numery o podwyższonej opłacie (oprócz połączeń, które nie powodują obowiązku zapłaty po stronie Abonenta) jest możliwe wyłącznie po określeniu przez Abonenta wyższego progu kwotowego.
6. 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.
7. 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.
8. Operator realizuje prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej, a także możliwości:
   a. użytkownikowi wywołującemu – możliwość jednorazowego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia;
   b. abonentowi wywołującemu – możliwość stałego wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego podczas wywołania i połączenia,
   c. abonentowi wywoływanemu – 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 użytkownika stosującego eliminację prezentacji identyfikacji linii wywołującej.
   d. w przypadku przekierowania połączenia – abonentowi wywoływanemu możliwość eliminacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego
   e. w przypadku automatycznego przekazywania wywołań do abonenta - możliwość zablokowania automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań do Terminala abonenckiego abonenta.

   Sposób realizacji tych funkcjonalności w sieci TOYA jest opisany na stronie www.toya.net.pl.
9. Dla Usługi TOYAtel i TOYAkomórkowa Operator zapewnia możliwość bieżącej kontroli Bilingu dostępnej w eBOA. Dodatkowo dla Usługi TOYAkomórkowa przesyła Abonentowi informacje o wyczerpaniu pakietu transmisji danych poprzez wiadomość SMS wysłaną na numer telefonu przyznany w ramach Umowy.
10. W przypadku, jeżeli Operator zobowiązany jest do umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów, Abonent uprawniony jest do decydowania o umieszczaniu jego danych w spisie abonentów oraz o rodzaju umieszczanych danych.
11. 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.
12. Za opłaty wynikające z używania przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM, do momentu zgłoszenia tego faktu, wyłączną odpowiedzialność ponosi Abonent.
13. Operator realizuje Usługę TOYAkomórkowa w modelu MVNO (operatora wirtualnego). Usługi świadczone są w zasięgu sieci telekomunikacyjnej podmiotu dostarczającego sieć mobilną lub partnerów roamingowych krajowych i zagranicznych, przy wykorzystaniu ustawień APN. W przypadku korzystania z dostępu do sieci partnerów roamingowych jakość świadczonych usług telekomunikacyjnych może odbiegać od jakości usług telekomunikacyjnych świadczonych w oparciu o własną sieć podmiotu dostarczającego sieć mobilną, a niektóre usługi mogą być całkowicie niedostępne. Dostępność usług w poszczególnych sieciach roamingowych zamieszczona jest na stronie www.toya.net.pl. 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.
14. Dla Usług TOYAkomórkowa Operator świadczy Usługę o jakości co najmniej na poziomie 3 dla 95% wzorcowych próbek głosowych w skali pięciostopniowej rozumianej jako: 1 - zły, 2 – słaby, 3 – akceptowalny, 4 – dobry i 5 – doskonały zgodnie z wskaźnikiem MOS (ang. Mean Opinion Score) zdefiniowanym przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego).
15. Dla Usługi TOYAtel świadczonej w ramach Sieci TOYA dla 95% wzorcowych próbek głosowych:
    - czas realizacji połączenia nie powinien przekraczać 0,5s
    - prawdopodobieństwo wystąpienia nieudanego połączenia wynosi maksymalnie 5%.
16. Operator nie gwarantuje wymienionych w niniejszym ustępie minimalnych poziomów jakości połączeń wychodzących poza Sieć TOYA (do innych operatorów).
    Operator nie gwarantuje minimalnych poziomów jakości połączeń w zakresie czasu realizacji połączenia i prawdopodobieństwa wystąpienia nieudanego połączenia dla Usługi TOYAkomórkowa.
17. 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. Minimalna oferowana jakość usługi transmisji danych odpowiada przepustowości w kierunku do Abonenta i od Abonenta na poziomie 16 kb/s przez 95% czasu trwania transmisji danych. 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 (infrastrukturalne lub terenowe), 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/5G.

18. 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.
19. Dla usług TOYAkomórkowa pakiety przyznawane są pierwszego dnia kalendarzowego każdego Okresu rozliczeniowego pomiędzy godzina 00:00 a 01:00.
20. Abonent będący stroną umowy o świadczenie Usługi TOYAtel lub TOYAkomórkowa, przy zmianie dostawcy usługi może żądać przeniesienia przydzielonego numeru.
21. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania umowy (chyba, że zrzekł się tego prawa) albo od dnia doręczenia informacji o przejęciu zobowiązań Operatora, jeżeli Prezes UKE cofnie prawo do wykorzystywania zasobów numeracji.
22. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w umowie. W takim wypadku Operator oprócz określonego w umowie odszkodowania może żądać zapłaty kwoty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak, niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy.
23. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru określa tryb tego przeniesienia:
    - z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową,
    - bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia,
    - na koniec okresu zobowiązania wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z Umowy.
24. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później, niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi. Termin rozpoczęcia świadczenia przez nowego dostawcę usługi powinien być zgodny z terminem rozwiązania umowy z Operatorem.
25. W przypadku, gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku we wskazanym wyżej terminie, Operator wznawia lub kontynuuje świadczenie usługi TOYAtel lub TOYAkomórkowa na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonych usług nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
26. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od wskazanego wyżej terminu - wypowiedzenie umowy staje się bezskuteczne – w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym Operator informuje Abonenta.
27. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, o którym mowa w ust. 24 Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości ¼ 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 teleinformatycznego zrządzanego przez Prezesa UKE, służącego między innymi do wymiany informacji między operatorami w zakresie obsługi wniosków o przeniesienie numeru. Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy, o której mowa w ust. 25.

## 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.
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, 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, 4K+, 3G HD, HD lub CI+;
   3) dostęp do usług telewizyjnych HD / 4K / 4K+ z Multiroom 4K, 4K+, HD lub CI+;
   4) dostęp do usług telewizyjnych CI+ z Multiroom CI+.
5. W ramach jednej umowy istnieje możliwość aktywowania maksymalnie dwóch dodatkowych dekoderów Multiroom. W przypadku świadczenia usług w sieci innego podmiotu, z przyczyn technologicznych, możliwe jest aktywowanie tylko jednego dodatkowego dekodera Multiroom, przy czym aktywowanie dodatkowego dekodera Multiroom uniemożliwia korzystanie z usługi TOYAtel.
6. W zależności od lokalizacji usługa dodatkowa Multiroom wymaga doprowadzenia do dodatkowych odbiorników okablowania koncentrycznego lub Ethernet. Szczegółowe informacje dotyczące sposobu podłączenia urządzeń dostępowych w usłudze dodatkowej Multiroom dostępne są w Biurach Obsługi Abonenta lub na Infolinii.
7. Minimalnym poziomem jakości Usług TOYAtv oraz VOD jest sygnał na poziomie SD (telewizja standardowej rozdzielczości - Standard Definition).
8. Kanały telewizyjne gwarantowane przez Operatora wymienione są w Cenniku usług.

## XII. INFORMACJE O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

1. Administratorem danych osobowych ujętych w Umowie jest TOYA Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi przy ul. Łąkowej 29, a z inspektorem ochrony danych można skontaktować się wysyłając wiadomość na adres: e-mail odo@toya.com.pl.
2. Dane osobowe Abonentów przetwarzane są w celu wykonania umowy o świadczenie usług, wypełnienia obowiązku prawnego (np. wystawianie faktur) i realizacji prawnie uzasadnionych interesów (np. dochodzenie roszczeń lub marketing bezpośredni). Niektóre dane mogą być również przetwarzane w oparciu o zgodę Abonenta.
3. Odbiorcami danych osobowych mogą być między innymi przedsiębiorcy pocztowi, biura informacji gospodarczej, operator, z którego sieci korzysta TOYA Sp. z o.o. świadcząc usługi mobilne i Urząd Komunikacji Elektronicznej. Przetwarzanie może zostać powierzone również drukarniom, podwykonawcom, firmom windykacyjnym, partnerom biznesowym, dostawcom oprogramowania itp.
4. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń. Dane dotyczące wykonanych usług przechowywane będą przez 1 rok od użycia usługi (np. wykonania połączenia telefonicznego). Dane dotyczące rozliczeń przechowywane będą przez czas narzucony przez przepisy skarbowe.
5. Profilowanie odbywa wyłącznie za Państwa zgodą, w celach marketingowych poprzez prowadzenie badań, ocenę zainteresowań i preferencji zakupowych w oparciu o spseudonimizowane informacje dotyczące wykorzystanych usług pobrane z dekodera, w celu oferowania usług o wartości dodanej, prezentowania reklam produktów i usług w oparciu o określone preferencje. Oferowanie usług i prezentowanie reklam będzie odbywało się za pośrednictwem Państwa dekodera.
   Umożliwienie profilowania jest dobrowolne, a konsekwencją niewyrażenia zgody będzie wyświetlanie losowo wybranych reklam.
   Profilowanie odbywa się we współpracy z firmą Gemius Polska, TVN Media Sp. z o.o. i Google Ireland. Firmy te będą miały dostęp do informacji wyłącznie w formie spseudonimizowanej. Ewentualny transfer tych danych Poza EOG przez firmę Google będzie się odbywał wyłącznie w ramach programu Data Privacy Framework zapewniający odpowiedni poziom bezpieczeństwa.
   W związku z prowadzonym profilowaniem mają Państwo prawo do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony TOYA, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania decyzji podjętej w oparciu o profilowanie.
6. Abonenci mają prawo do żądania od TOYA Sp. z o.o. dostępu do danych osobowych, sprostowania tych danych i ich przenoszenia, w niektórych przypadkach również do ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
7. Obowiązek podania danych osobowych w celu zawarcia umowy wynika z ustaw Prawo komunikacji elektronicznej i Kodeks Cywilny.
8. Szczegółowe informacje dotyczące ochrony danych osobowych, zawarte są w polityce prywatności udostępnianej Abonentowi przy zawieraniu umowy i zamieszczonej na stronie internetowej: https://toya.net.pl/strona/polityka-prywatnosci.
9. Podstawą prawną przetwarzania jest Art. 296 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r., Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r., poz 1221) oraz Art. 6 ust. 1 lit. a, b, c i f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

## XII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE
### § 24

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne właściwe przepisy.
Operator zapewnia następujące udogodnienia dla Abonentów z niepełnosprawnościami:
- tłumaczenie języka migowego w BOA,
- dostęp do wskazanych na stronie www.toya.net.pl BOA dla osób z upośledzeniem narządu ruchu,
- możliwość wizyty przedstawiciela w domu Abonenta,
- strona internetowa dostosowana do wymagań WCAG 2.0,
- wzory dokumentów dużą czcionką na stronie www.toya.net.pl i możliwość ich wydrukowania dużą czcionką w BOA (dotyczy także faktur),
- na żądanie możliwość sporządzenia Umowy, Regulaminów oraz Cenników w alfabecie Braille'a.

Aktualne Informacje o oferowanych przez TOYA Sp. z o.o. udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych dostępne są na stronie www.toya.net.pl.

Regulamin przyjęty Uchwałą Zarządu TOYA z dnia 6 października 2026 r. Obowiązuje Abonentów, którzy zawarli Umowę lub zmienili warunki Umowy Aneksem od dnia 9 października 2026 roku.