



Regulamin świadczenia usług WLR przez Multimedia Polska S.A.

# Regulamin

Świadczenia Usług  
WLR przez  
Multimedia Polska S.A.



## Regulamin świadczenia usług WLR przez Multimedia Polska S.A.

Rozdział 1 – Postanowienia ogólne .....	5
§ 1 Przedmiot Regulaminu .....	5
§ 2 Definicje .....	5
Rozdział 2 - Zakres i warunki świadczonych usług .....	6
§ 3 Zakres i warunki świadczenia Usługi, obsługa serwisowa .....	6
Rozdział 3 – Umowa o świadczenie Usługi .....	7
§ 4 Postanowienia ogólne .....	7
§ 5 Weksel gwarancyjny i kaucja gwarancyjna .....	8
§ 6 Warunki zawarcia Umowy .....	8
§ 7 Wymagane dokumenty .....	9
§ 8 Sprzęt Operatora .....	9
§ 9 Zmiana Umowy .....	10
§ 10 Rozwiązanie Umowy .....	10
§ 11 Wygaśnięcie Umowy .....	11
Rozdział 4 – Cennik .....	11
§ 12 Cennik i opłaty .....	11
§ 13 Faktura VAT .....	12
§ 14 Płatności .....	12
Rozdział 5 – Świadczenie Usługi .....	13
§ 15 Rozpoczęcie świadczenia Usługi .....	13
§ 16 Wstrzymanie Świadczenia Usługi .....	13
Rozdział 6 – Odpowiedzialność i reklamacje .....	13
§ 17 Odpowiedzialność .....	13
§ 18 Reklamacje .....	14
Rozdział 7 – Postanowienia końcowe .....	14
§ 19 Tajemnica telekomunikacyjna .....	14
§ 20 Zmiany Regulaminu .....	15
§ 21 Wejście w życie Regulaminu .....	15



## Regulamin świadczenia usług WLR przez Multimedia Polska S.A.

## Rozdział 1 – Postanowienia ogólne

### § 1 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Multimedia Polska S.A., zwaną dalej Operatorem, usług telekomunikacyjnych świadczonych w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej z zastosowaniem technik komutacji, zwanych dalej Usługą, polegających m.in. na zestawianiu połączeń głosowych lub połączeń transmisji danych w paśmie fonicznym, inicjowanych przez Klienta poprzez Zakończenie Sieci udostępnione mu przez Operatora, oraz świadczeniu Usług Dodatkowych i innych świadczeń dla Usługi, w oparciu o hurtowy dostęp do sieci Telekomunikacji Polskiej S.A.
2. Usługa obejmuje zestawianie połączeń z wykorzystaniem telefonii analogowej jak również z wykorzystaniem kanałów cyfrowych ISDN.
3. Usługa Multimedia WLR świadczona jest Klientom Multimedia Polska S.A. przyłączonym do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej Telekomunikacji Polskiej SA (zwanej dalej TP). Usługa świadczona jest w zakresie i na zasadach ujętych w Decyzji Nr DRT-TH-WWW-60600-4/07(29) Urzędu Komunikacji Elektronicznej, ustalającej warunki świadczenia usługi hurtowego dostępu do sieci TP, zwanej dalej Decyzją.

### § 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. Abonament – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymaniu i konserwacji stałego połączenia Terminala zainstalowanego w lokalu Klienta, z Siecią TP i Siecią Operatora, wraz z Usługami Dodatkowymi;
2. Biuro Obsługi Klienta – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Klienta;
3. Cennik – będący integralną częścią Umowy odrębny dla każdego Obszaru, dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
4. Dodatkowe Zakończenie Sieci – drugie lub kolejne Zakończenie Sieci;
5. Klient – Abonent w rozumieniu ustawy Prawo Telekomunikacyjne, t.j. podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy, któremu Operator świadczy Usługę na bazie hurtowego dostępu do sieci TP;
6. Lokal – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Klienta na podstawie tytułu prawnego;
7. Numer Abonencki – numer telefonu Klienta w sieci TP, dla którego realizowana będzie Usługa;
8. Obszar – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
9. Okres Rozliczeniowy – przedział czasu określony w Umowie będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT dniach miesiąca;
10. Operator – Multimedia Polska S.A., z siedzibą w Gdyni (81-341) przy ul. Tadeusza Wendy 7/9, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000238931, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, kapitał zakładowy i łączna suma uiszczonych wkładów wynosi: 153 189 683,00 PLN;
11. Plan Taryfowy – określony w Cenniku, zakres Usługi;
12. PIN – osobisty numer identyfikacyjny Klienta;
13. Protokół Przekazania Sprzętu – dokument, w którym Klient potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu Operatora;
14. Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi) – dokument, w którym Klient potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie: Zakończenia Sieci/Sprzętu Operatora albo należącego do Klienta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi;
15. Protokół Zwrotu Sprzętu – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Klienta zwrotu Sprzętu Operatora.
16. Regulamin – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Multimedia WLR przez Multimedia Polska S.A.”, będący integralną częścią Umowy;
17. Sieć – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, w tym sieć telefoniczna TP;
18. Sprzęt Operatora – oddane do użytkowania Klientowi na czas trwania Umowy, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci;
19. Terminal – aparat telefoniczny, centralka telefoniczna, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Klientowi korzystanie z Usługi Telefonicznej;
20. Umowa – Umowa Abonencka t.j. umowa o świadczenie Usługi;



## Regulamin świadczenia usług WLR przez Multimedia Polska S.A.

21. Usługa – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie usługi telekomunikacyjne Multimedia WLR, wraz z Usługami Dodatkowymi, świadczone przez Operatora Klientowi przyłączonym do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej TP, w trybie hurtowego dostępu Operatora do sieci TP;
22. Usługi Dodatkowe – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
23. Wstrzymanie Świadczenia Usługi – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Klienta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji;
24. Zakończenie Sieci – punkt publicznej sieci telefonicznej TP (gniazdo telefoniczne, zakończenie sieciowe ISDN) przeznaczony do zapewnienia Klientowi usług telefonicznych w oparciu o dostęp do sieci telefonicznej TP;
25. Zamówienie – składane na formularzu Operatora, w chwili podpisania przez Klienta Umowy i kierowane do TP za pośrednictwem Operatora zamówienie, zawierające m. in.:
  - w przypadku, gdy Klienta i Operatora nie łączy umowa preselekcji, zlecenie kierowania wskazanych rodzajów połączeń (świadczonych poprzez numer NDS) do sieci Operatora;
  - oświadczenie Klienta o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telefonicznych z TP, albo z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym który korzysta z hurtowego dostępu do sieci TP;
  - upoważnienie wystawione przez Klienta dla Operatora, do reprezentowania go w stosunkach z TP lub dla TP do reprezentowania go w stosunkach z Operatorem, w szczególności w celu realizacji Zamówienia.

## Rozdział 2 - Zakres i warunki świadczonych usług

### § 3 Zakres i warunki świadczenia Usługi, obsługa serwisowa

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z Cennikiem i Regulaminem, na warunkach określonych w Umowie.
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
  - a) Aktywację Usługi ;
  - b) Abonament;
  - c) realizowanie w ruchu automatycznym w trybie Preselekcji, połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych (do Zakończenia Sieci zlokalizowanego w innej strefie numeracyjnej, międzynarodowych (wykraczających poza zasięg Rzeczypospolitej Polskiej), połączeń do sieci komórkowych;
  - d) realizowanie innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję faksową, oraz usługi świadczone w Sieci przez innych operatorów, w zakresie określonym w umowach zawartych przez Operatora z tymi operatorami); szczegółowy zakres tych usług i połączeń określony jest w Cenniku;
  - e) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w Planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.

3. Klient zobowiązany jest do:
  - a) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu) w celu dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci albo urządzeń końcowych przyłączonych do Zakończenia Sieci;
  - b) nie dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nie przeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;
  - c) nie dołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami;
  - d) niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.
4. Aktywacja Usługi następuje w terminie wskazanym w Umowie. W sytuacji, gdy Klient jest stroną umowy oświadczenie usług telekomunikacyjnych wraz z przyłączeniem do sieci TP, termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora nie może przypadać później niż następnego dnia po zakończeniu świadczenia usług przez TP na rzecz danego Klienta.
5. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora lub TP zainstalowanych u Klienta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora lub działające na jego zlecenie służby techniczne TP.
6. Uszkodzenia Sieci lub Zakończenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Klienta, będą usuwane na jego koszt. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
7. W sytuacji określonej w ust. 6, postanowienia §14 ust.5, 6 i 7 stosuje się odpowiednio.
8. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Klienta, identyfikującego Zakończenie Sieci, bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał lub rodzaj Terminala.
9. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywołującego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.

10. Operator udostępni Klientowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w ustawie Prawo Telekomunikacyjne, Umowie i Cenniku.
11. W przypadku korzystania przez Klienta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Klient nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet z Siecią łącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Klienta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym.
12. W razie nieprawidłowego funkcjonowania Usługi Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i usunięcia niesprawności w możliwie najkrótszym czasie od momentu powzięcia wiadomości o awarii. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Klient zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora.

## Rozdział 3 – Umowa o świadczenie Usługi

### § 4 Postanowienia ogólne

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej pod rygorem nieważności, po spełnieniu warunków wymienionych w §6 i §7 niniejszego Regulaminu, w tym w szczególności po potwierdzeniu przez TP możliwości realizacji Zamówienia oraz terminu przełączenia Klienta do sieci Operatora. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §6 i §7 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Klientów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy z zachowaniem następujących zasad:
  - a) obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu spoczywają solidarnie na Klientach;
  - b) w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Świadczenia Usługi i wezwać Klientów będących stroną takiej Umowy do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie §10 ust.3 p. b);
  - c) zmiana Umowy dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, zmiany numeru oraz rozwiązanie Umowy z jednym z Klientów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Klientów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Klientów wspólnego pisemnego oświadczenia oraz pod warunkiem, że lokalizacja Abonenta znajduje się w obszarze sieci telekomunikacyjnej TP obsługującej zakończenia sieci oraz gdy nowa lokalizacja znajduje się w strefie numeracyjnej, w której przydzielono Abonentowi numer geograficzny.
3. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową i Cennikiem, a Klient zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik dołączane są Klientowi przy zawarciu Umowy, są ponadto dostępne w Biurze Obsługi Klienta.
4. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji świadczonych usług. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.
5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Operator utrzuwa, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Klienta zawarte w Umowie zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o Ochronie Danych Osobowych oraz ustawą Prawo Telekomunikacyjne. Klient ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy, lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji, o których mowa w §4 ust.4.
7. W przypadku, gdy Umowa określa wybrany przez Abonenta numer PIN lub numer PIN zostanie nadany Abonentowi przez Operatora, Klient ma obowiązek nie ujawniania tego numeru osobom trzecim. Dla każdego konta rozliczeniowego Klienta w systemie rozliczeniowym Operatora, może zostać zdefiniowany wyłącznie jeden numer PIN.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Klienta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Klienta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.



## Regulamin świadczenia usług WLR przez Multimedia Polska S.A.

9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
  - a) negatywnego wyniku weryfikacji przez TP danych zawartych w Zamówieniu, w tym w szczególności braku zgodności: danych Klienta, stanu usług Klienta w TP, braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
  - b) niespełnienia przez Klienta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub będąc uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
  - c) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy ciąży wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 oraz z 2004 r. Nr 68, poz. 623 i Nr 116, poz. 1203), informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
  - d) gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę z przyczyn leżących po stronie Klienta;
  - e) gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy został postawiony w stan likwidacji.
10. Operator, za zgodą Klienta, podaje w publicznie dostępny sposób, udostępniając w spisie abonentów lub przez telefoniczną informację o numerach, następujące dane:
  - a) numer urzędnika końcowego,
  - b) nazwiska i imiona lub nazwę Klienta,
  - c) nazwę miejscowości i ulicy, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
11. Klient może złożyć wniosek o rozszerzenie zakresu danych określonych w ust.10 lub w każdej chwili wycofać zgodę na udostępnienie swoich danych, poprzez zastrzeżenie numeru.
12. Dane Klienta, o ile wyraził zgodę na udostępnienie swoich danych i o ile nie wycofał takiej zgody na udostępnienie swoich danych, będą zamieszczane w publicznie dostępnym spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej (w takim przypadku możliwe jest wykorzystanie spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie), a także udostępniane za pośrednictwem telefonicznej informacji o numerach. W celu świadczenia tych usług, dane Klienta będą przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

### § 5 Wksel gwarancyjny i kaucja gwarancyjna

1. Na zabezpieczenie ewentualnych roszczeń przysługujących Operatorowi względem Klienta, Operator może zażądać aby Klient wystawił wksel gwarancyjny in blanco wraz z deklaracją weksłową albo złożył kaucję gwarancyjną.
2. Operator, w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przez Klienta obowiązków określonych w Umowie, Regulaminie lub innych dokumentach będących integralną częścią Umowy może, w zależności od zabezpieczenia złożonego przez Klienta, przystąpić do realizacji praw z wksla albo zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji.
3. Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Operatora pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
4. W okresie obowiązywania Umowy, Klient zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty nominalnej kaucji gwarancyjnej albo do wystawienia nowego wksla in blanco, jeżeli Operator wykorzystał jedno z ww. zabezpieczeń dla zaspokojenia przysługującej mu wierzytelności.
5. Po rozwiązaniu Umowy, jeżeli Klient spełnił wszystkie świadczenia wobec Operatora, Operator w zależności od rodzaju zabezpieczenia złożonego przez Klienta przy zawarciu Umowy, zwraca mu wksel in blanco albo kaucję gwarancyjną w kwocie nominalnej, w jakiej została wniesiona w chwili zawarcia Umowy.

### § 6 Warunki zawarcia Umowy

1. W imieniu Operatora Umowę zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
2. Klient zawiera Umowę osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, zawiera Umowę przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych rejestrów lub ewidencji lub przez pełnomocnika.
3. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
4. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony chyba, że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora lub gdy zapisy w Umowie stanowią inaczej.
5. W przypadku, gdy Umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Klient będący konsumentem może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od zawarcia Umowy, składając oświadczenie wg poniższego wzoru.

*Niniejszym oświadczam, że na podstawie art. 2 ust.1 ustawy z dn. 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. Nr 22, poz.271), odstępuję od Umowy nr ....., zawartej dnia ..... w ....., z Multimedia Polska S.A. z siedzibą w Gdyni, przy ul. T. Wendy 7/9.*

*imię i nazwisko Klienta*  
.....  
*(podpis Klienta)*

6. Odstąpienie przez Klienta od Umowy w powyższym trybie, wywołuje taki skutek, jakby Umowa nie została zawarta. W razie odstąpienia od Umowy, umowa ta jest uważana za niezawartą, a Klient jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie czternastu dni. Jeżeli Klient dokonał jakichkolwiek przedpłat, należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

## § 7 Wymagane dokumenty

1. Umowa może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:
  - a) w przypadku osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości zawierającego informację o aktualnym miejscu zameldowania (dowód osobisty albo paszport zagraniczny wraz z kartą stałego pobytu);
  - b) w przypadku pozostałych osób – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON;
  - c) w przypadku przedstawiciela ww. osób – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
2. Warunkiem zawarcia Umowy jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie, miejsca instalacji Zakończenia Sieci oraz tytułu prawnego do Numerów Abonenckich objętych Umową i Zamówieniem (faktura VAT za usługi telekomunikacyjne wystawiona przez TP).
3. W przypadku posiadania przez Klienta będącego osobą fizyczną, tytułu prawnego do nieruchomości innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, przyłączenie pojedynczego Zakończenia Sieci wymaga przedstawienia przez niego pisemnej zgody odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni.

## § 8 Sprzęt Operatora

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Klientowi we wskazanej w Umowie lokalizacji (inny niż Terminal) Sprzęt Operatora. Opłata za korzystanie ze Sprzętu Operatora zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Klienta miejsca instalacji Sprzętu Operatora, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania Urządzenia Klientkiego ponosi Klient.
3. Operator oddaje Klientowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Klient ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy.
4. Klient nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim oraz dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, a także zmieniać sposobu ani miejsca używania Sprzętu Operatora.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za utratę lub zdekompletowanie oraz za zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora, wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się w szczególności naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za jego zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy), zdekompletowanie, utratę lub nie zwrócenie sprzętu, w trybie określonym w §8 ust.12.
6. Klient zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Klientów (Call Center). Operator zobowiązuje się usunąć uszkodzenie w możliwie najkrótszym czasie.



## Regulamin świadczenia usług WLR przez Multimedia Polska S.A.

7. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust.5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Klienta kosztami naprawy lub wymiany. Klientowi który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
8. W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia §14 ust.5, 6 i 7 stosuje się odpowiednio.
9. Klient zobowiązuje się powiadomić Operatora o zamiarze opuszczenia Lokalu, w którym zainstalowany jest Sprzęt Operatora.
10. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, ale nie później niż w trzecim dniu, a w przypadku opuszczenia na stałe Lokalu, w którym zainstalowano Sprzęt Operatora – najpóźniej w dniu opuszczenia Lokalu, Klient jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta w stanie nie pogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji lub w przypadkach określonych przez Operatora, w których Sprzęt został zainstalowany w Lokalu przez Operatora - do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.
11. Operator może określić w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
12. W razie niezwrócenia Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 10, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Klienta do zwrotu Sprzętu lub określenia terminu udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości, w tym, jeżeli Klient złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, przystąpienia do realizacji praw z weksła lub zaspokoić przysługujące mu roszczenie z kaucji. Koszty wezwania, o którym mowa w zdaniu pierwszym, ponosi dotychczasowy Klient.
13. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal, o ile szczegółowe warunki świadczenia danej usługi zawarte w Ofercie Usług Operatora nie stanowią inaczej.

### § 9 Zmiana Umowy

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Klient zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może zawiesić świadczenie wszystkich Usług świadczonych Klientowi, do czasu wykonania przez niego powyższego zobowiązania, a ponadto wszelką korespondencję kierowaną do Klienta pod ostatnim znanym adresem uznać za skutecznie doręczoną ze wszystkimi dla niego konsekwencjami, a w szczególności w zakresie skutków naruszenia terminów płatności jego zobowiązań wobec Operatora.
2. Klient, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Planu Taryfowego lub zamówienia Usług Dodatkowych, na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie w Biurze Obsługi Klienta osobiście lub korespondencyjnie. Operator może uzależnić zmianę zakresu świadczonej Usługi od zawarcia Aneksu do Umowy.
3. W przypadkach, dla których Operator nie będzie wymagać zachowania formy pisemnej, Klient może dokonać zmiany zakresu świadczonej usługi przy pomocy środków porozumiewania się na odległość. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości Klienta w sposób opisany w §7 lub przy składaniu zlecenia na odległość - z zastosowaniem nadanego Klientowi numeru PIN. Operator zastrzega sobie prawo do rejestrowania treści połączeń Klienta dotyczących składanych zleceń oraz informacji przekazywanych w związku z realizacją Umowy. Rejestracja ma charakter poufny i może być wykorzystana wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia poprawności jego realizacji.
4. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Zakończenia Sieci do innego Lokalu, niż wskazany w Umowie, następuje na wniosek Klienta, z zachowaniem warunków określonych w §7 ust.2 i ust.3.

### § 10 Rozwiązanie Umowy

1. Umowa może być rozwiązana przez Klienta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego poprzez złożenie w Biurze Obsługi Klienta oświadczenia w formie pisemnej, osobiście lub listem poleconym. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierana jest opłata za Abonament oraz opłaty za usługi stałe, co do których Klient nie złożył rezygnacji.
2. Umowa może być rozwiązana przez Operatora z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia Klientowi wypowiedzenia.

3. Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę w następujących przypadkach:
    - a) ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Operatorowi;
    - b) nie usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług Dodatkowych świadczonych Klientowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Klienta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, w przypadku naruszenia przez Klienta warunków Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności zwłoki w płatności za usługi;
    - c) przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do Zakończenia Sieci urządzeń nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach nie będących jej zakończeniami;
    - d) niedopuszczenia przez Klienta do okresowej kontroli Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora;
    - e) utraty przez Klienta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową zamontowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora;
    - f) w przypadku stwierdzenia, że Klient kieruje do Sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora;
    - g) postawienia Klienta w stan likwidacji;
    - h) w przypadkach określonych w §3 ust.11 oraz §17 ust.4 p. c);
    - i) w przypadku gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną, z przyczyn niezależnych od Operatora, pogorszeniu.
  4. Umowa może zostać rozwiązana przez Klienta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi z winy Operatora lub działania siły wyższej trwała dłużej niż jeden miesiąc.
  5. W sytuacjach określonych w ust.3 p. c), d), e), f) oraz w ust.4, Umowa ulega rozwiązaniu w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, w którym oświadczenie o rozwiązaniu doszło do drugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
  6. W każdym przypadku wypowiedzenia Umowy, Klient zobowiązany jest do złożenia wraz z wypowiedzeniem oświadczenia co do trybu w jakim dokonane zostanie wyłączenie Usługi:
    - powrót do TP;
    - likwidacja i demontaż łącza.
- W przypadku nie dołączenia do wypowiedzenia powyższego oświadczenia, łącze abonenckie w sieci TP zostanie zdemontowane.
7. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi i wszystkich Usług Dodatkowych oraz odłącza Zakończenie Sieci od Sieci lub je dezaktywuje, o ile nie zostało odłączone wcześniej z przyczyn określonych w niniejszym Regulaminie.
  8. Ponowne zawarcie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Klienta zaległych należności oraz uiszczenia opłaty, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
  9. Oświadczenie Operatora o rozwiązaniu Umowy dokonywane jest na piśmie i przesyłane Klientowi listem poleconym na adres korespondencyjny wskazany w Umowie.

## § 11 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
  - a) śmierci Klienta;
  - b) wykreślenia Klienta nie będącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji;
  - c) powzięcia wiadomości przez Operatora o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w §7 ust.2 i ust.3 i równoczesnym braku udokumentowanego wniosku Klienta, o którym mowa w §9 ust.4;

## Rozdział 4 – Cennik

### § 12 Cennik i opłaty

1. Wysokość opłat za Usługę, zasady ich rozliczania oraz rodzaje świadczonych usług i Usług Dodatkowych określa Cennik.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. W razie podwyższenia cen Operator poinformuje Klienta na piśmie z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Klient ma prawo do wypowiedzenia umowy z powodu braku akceptacji podwyższenia cen.
3. Operator pobiera opłaty za Usługę, na które składają się:
  - a) jednorazowa opłata za aktywację pierwszego planu taryfowego po zmianie operatora – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;



## Regulamin świadczenia usług WLR przez Multimedia Polska S.A.

- b) opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy, w tym również za okres Wstrzymania Świadczenia Usługi, o ile Cennik nie stanowi inaczej;
  - c) opłaty za połączenia, usługi świadczone na rzecz Klienta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym.
4. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę za Abonament ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi w danym miesiącu. Opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.

### § 13 Faktura VAT

1. Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
2. Operator zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury VAT rzadziej niż co miesiąc w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usługi jest mniejsza niż 25,-zł netto. Na wniosek Klienta Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury VAT rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy.
3. Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami za inne usługi świadczone przez Operatora.
4. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta lub doręczana w inny sposób, z zastrzeżeniem §9 ust.1.
5. W razie nieotrzymania faktury VAT, Klient zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

### § 14 Płatności

1. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze VAT w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym wystawiono fakturę VAT. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Klienta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
2. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
3. Wnieсение przez Klienta opłat za okres dłuższy, niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
4. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
5. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy od terminu płatności faktury VAT, Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy, wraz z odsetkami ustawowymi.
6. W razie stwierdzenia braku należynej opłaty, Operator pisemnie wezwie Klienta do jej zapłaty, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie opisanym w §10 ust.3 p. b) i podjęcia działań, o których mowa w ust.7.
7. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w §10 ust.3 p. b), w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi oraz po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania należności w tym, jeżeli Klient złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, dokonać czynności, o których mowa w §5 ust.2. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych należności wraz z odsetkami i uiszczeniu opłaty jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
8. Kosztami wezwania do zapłaty oraz kosztami niezbędnymi do skutecznego dochodzenia należności Operatora obciążony zostanie Klient.
9. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Klienta do zapłaty należności w terminie określonym w §10 ust.3b), Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
10. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

## Rozdział 5 – Świadczenie Usługi

### § 15 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Umowa określa termin rozpoczęcia świadczenia Usługi.
2. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
  - a) działania lub zaniechania Klienta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
  - b) działania siły wyższej.Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Klienta, podając przyczynę opóźnienia.
3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji numeru Zakończenia Sieciowego w Sieci.
4. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Klient ma obowiązek podpisania Protokołu Sprawności (Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi), o ile Operator przedstawi taki protokół.
5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Klient może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

### § 16 Wstrzymanie Świadczenia Usługi

1. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku:
  - a) pozostawania w opóźnieniu z zapłatą za fakturę VAT przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy, zgodnie z §14 ust.5;
  - b) uporczywego naruszenia Regulaminu, Umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Klientów;
  - c) wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;
  - d) korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych nie spełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy.
2. W okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi pobierana jest opłata za Abonament oraz opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym o ile są świadczone.

## Rozdział 6 – Odpowiedzialność i reklamacje

### § 17 Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora, wynikającego z Jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Klienta z Usługi.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy lub Regulaminu przez Klienta lub działanie siły wyższej.
4. W przypadku korzystania przez Klienta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) połączenia telefoniczne realizowane przez Terminal bez wiedzy Klienta, w tym połączenia do sieci teleinformatycznych i do sieci Internet, będące wynikiem działania oprogramowania Terminala; obowiązek nadzoru nad poprawnym działaniem Terminala spoczywa na Kliencie, który może w celu zabezpieczenia się przed realizowaniem takich połączeń skorzystać z możliwości blokady danego typu połączeń wychodzących, zgodnie z Cennikiem;
  - b) szkody powstałe w Terminalu lub oprogramowaniu Terminala na skutek ingerencji osób trzecich;
  - c) treść i formę, rozpowszechnianych przez Klienta, materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami; w razie ujawnienia takiego zachowania Klienta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym;
  - d) dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet (której elementem jest również Sieć), jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania oraz nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią.



## Regulamin świadczenia usług WLR przez Multimedia Polska S.A.

5. Za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż 12 godzin, Klientowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
6. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Klientowi od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty za Abonament.
7. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi i odszkodowanie potrącone będą z należności Klienta.

### § 18 Reklamacje

1. Reklamacje w sprawach Usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej niewykonania, nienależytego wykonania, niedotrzymania z winy Operatora określonego w umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być wniesiona pisemnie, ustnie do protokołu, telefonicznie lub w inny sposób, określony przepisami prawa, w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora, w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym nastąpiło niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko (nazwę) i adres Klienta;
  - b) informacje identyfikujące reklamowaną Usługę;
  - c) przedmiot reklamacji z uzasadnieniem;
  - d) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Klient żąda ich wypłaty, oraz numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - d) datę i podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wniesionej pisemnie lub ustnie do protokołu.
4. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury VAT, w tym obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
5. Operator odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania. W przypadku nie załatwienia reklamacji w ciągu 14 dni, Operator informuje pisemnie Klienta o potwierdzeniu przyjęcia reklamacji podając nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona.
6. Odpowiedź na reklamację powinna mieć formę pisemną i zawierać:
  - a) nazwę podmiotu rozpatrującego reklamację;
  - b) powołanie podstawy prawnej;
  - c) rozstrzygnięcie, z podaniem uzasadnienia faktycznego i prawnego;
  - d) określenie wysokości przyznanego odszkodowania lub należności oraz terminu ich zwrotu, w przypadku uznania reklamacji;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub polubownym, zgodnie z ust. 7;
  - f) datę i podpis upoważnionego pracownika Operatora.
7. Spór cywilnoprawny między Klientem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Klienta lub z urzędu, lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

## Rozdział 7 – Postanowienia końcowe

### § 19 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:
  - a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
  - b) danych osobowych Klientów;
  - c) prób uzyskania połączenia między określonymi Zakończeniami Sieci;

- d) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym identyfikacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwiała to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami; dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Klienta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza przez okres nie dłuższy niż okres po którym roszczenia Klienta ulegają przedawnieniu.
2. Operator zapewnia tajemnicę danych w zakresie opisanym w ust.1 za wyjątkiem numeru telefonu Klienta, nazwiska i imion Klienta, nazwy miejscowości i ulicy przy której znajduje się Zakończenie Sieci, oraz prezentacji identyfikacji numeru linii wywołującej lub wywoływanej, jeżeli numer ten nie zostanie przez Klienta zastrzeżony.
3. Sieć Operatora umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia, w miarę istniejących możliwości technicznych:
  - a) Klientowi wywołującemu - możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywołwanego (zastrzeżenie numeru);
  - b) Klientowi wywoływanemu – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej;
  - c) Klientowi wywoływanemu, w przypadku przekierowania połączenia – eliminację prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego;
  - d) zablokowanie automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia Sieci Klienta;
4. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
  - a) awarii Usługi lub sieci telekomunikacyjnej;
  - b) popełnienia przez osobę trzecią lub Klienta czynu niedozwolonego;
  - c) przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Operatora;
  - d) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

## § 20 Zmiany Regulaminu

Operator powiadamia Klienta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Klient ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian. W razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

## § 21 Wejście w życie Regulaminu

1. W sprawach nie uregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy ustawy Prawo Telekomunikacyjne, przepisy wykonawcze do ustawy oraz przepisy Kodeksu cywilnego
2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.08.2008 roku.



## Notatki