



FAQ- RACHUNKI, USŁUGI/PROMOCJE I JAK CZYTAĆ FAKTURĘ

FAQ RACHUNKI

- **Co to są połączenia do sieci inteligentnych?**

Są to np. połączenia na numery 800 lub 801. W zależności od numeru na jaki połączenie jest wykonywane, koszt połączenia może być finansowany zarówno przez użytkowników usług IN, jak i abonenta tej usługi. Opłaty za **połączenia** naliczane są zgodnie z cennikiem Multimedia.

- **Co to są połączenia do Biura Numerów i AUS?**

- Są to połączenia na skrócone numery telefoniczne, np Biuro Numerów TPSA 118 913.

- **Czy można zablokować połączenia wychodzące?**

- Tak można, wystarczy skontaktować się z Telefonicznym Biurem Obsługi Klienta pod numerem 244 244 244. Istnieją dwa rodzaje blokad w zależności od potrzeb Klienta - dynamiczna i stała.

- **Czy można otrzymać szczegółową specyfikację połączeń wychodzących i przychodzących?**

- Można otrzymać szczegółową specyfikację połączeń wychodzących. Usługę można zamówić na stałe lub za wybrany miesiąc (miesiące) kontaktując się z Telefonicznym Biurem Obsługi Klienta pod numerem 244 244 244.

- **Czy są jakieś dodatkowe opłaty bądź odsetki związane z postępowaniem windykacyjnym?**

- Tak, postępowanie windykacyjne wiąże się z opłatą za ponowne podłączenie usługi. Dodatkowo, w przypadku opóźnienia w opłacie za fakturę, naliczane są ustawowe odsetki, w wysokości 13% w skali roku. W momencie jeśli Klient nie ureguluje zobowiązań finansowych sprawa przekazywana jest zewnętrznej firmie windykacyjnej.

- **Kiedy otrzymam pierwszy rachunek za usługi?**

- Pierwszy rachunek za usługi wystawiony jest zawsze za dwa miesiące. Na pierwszym rachunku naliczony jest abonament cząstkowy za miesiąc w którym usługa została podłączona + abonament za miesiąc bieżący.

- **Dlaczego na pierwszym rachunku jest abonament za m-c bieżący i poprzedni?**

- Na pierwszym rachunku naliczony jest abonament cząstkowy za miesiąc w którym usługa została podłączona + abonament za miesiąc bieżący.

- **Czy abonamenty naliczane są z góry czy z dołu?**

- Abonamenty z wyjątkiem abonamentu za usługę telefoniczną naliczane są z góry. Abonament za usługę telefon naliczany jest z dołu.

- **Co jeśli rachunki otrzymuję z opóźnieniem?**
 - Jeśli rachunek zostanie dostarczony z niewielkim opóźnieniem, Klient ma 14 dni na jego opłacenie, jeśli na koncie abonenckim nie ma żadnych zaległości. Jeśli opóźnienie powtarza się należy zgłosić to w lokalnym Biurze Obsługi Klienta lub na Infolinii.
- **Co jeśli nie otrzymuję rachunków?**
 - Należy zgłosić to w lokalnym Biurze Obsługi Klienta lub na Infolinii. Jednak nie otrzymanie rachunku nie zwalnia z obowiązku wniesienia opłaty za usługi.
- **Czy Abonament będzie cały czas taki sam?**
 - W okresie promocji Abonament regulują zapisy z regulaminu danej promocji i cennik opłat za świadczenie usług. Po tym okresie Abonent opłaca abonament zgody z aktualnym na ten czas cennikiem.
- **Dlaczego dotychczas płaciłem mniej a teraz mam wyższy abonament?**
 - Może to być spowodowane kilkoma czynnikami. Należy sprawdzić czy nie upłynął okres promocyjny na daną usługę lub czy w aktualnym cenniku Operatora nie nastąpiła podwyżka. W razie pytań zapraszamy do kontaktu z lokalnym Biurem Obsługi Klienta lub Infolinią pod numerem 244 244 244.
- **Gdzie mogę przesłać potwierdzenie zapłaty?**
 - Potwierdzenie zapłaty należy przesłać na nr faksu lokalnego Biura Obsługi Klienta. Istnieje również możliwość przesłania potwierdzenia wpłaty mailem na adres: potwierdzeniewplaty@multimedia.pl
- **Po jakim czasie Operator może zawiesić usługi w związku z nieopłaceniem rachunków?**
 - Operator ma prawo do wstrzymania świadczenia usług po 30 dniach od upłynięcia terminu płatności danej zaległości.
- **Jeżeli usługi zostały zawieszony w jaki sposób mogę przyspieszyć wznowienie świadczenia sygnału?**
 - W celu przyspieszenia procedur związanych z ponownym podłączeniem należy potwierdzenie zapłaty przesłać na nr faksu lokalnego Biura Obsługi Klienta. Numer faksu znajduje się na dole faktury. Istnieje również możliwość przesłania potwierdzenia mailem na adres: ebok_pomoc@multimedia.pl
- **Czy jest możliwość otrzymania duplikatu FV i ile to trwa?**
 - Tak, duplikat pojedynczych FV można otrzymać w lokalnym Biurze Obsługi Klienta (na miejscu) lub zamówić pod numerem Infolinii 244 244 244.
- **Czy jest możliwość otrzymania duplikatów za cały rok i ile to trwa?**
 - Tak, duplikaty FV za cały rok zamówić pod numerem Infolinii 244 244 244. Czas oczekiwania wynosi do 30 dni roboczych.
- **Czy jeśli opłacam abonament za pakiet telewizyjny w firmie Multimedia, to muszę ponosić koszty związane z abonamentem radiowo – telewizyjnym?**
 - Tak, abonament wnoszony do firmy Multimedia nie zwalnia Abonenta z wnoszenia opłat radiowo – telewizyjnych.
- **Podpisałem nową promocję, a rachunek przyszedł z ceną standardową co mam zrobić?**
 - W kolejnym miesiącu Abonent otrzyma FV korygującą i poprawną FV. Rachunek należy opłacić, ewentualną nadpłatę należy odliczyć od kolejnego rachunku.

- **Na FV za telefon mam abonament za miesiąc bieżący i rozmowy za m-c poprzedni, czy to jest poprawne?**
 - Tak, Abonamenty naliczane są zawsze za m-c bieżący natomiast opłaty za rozmowy za miesiąc poprzedni (np. Abonament za maj rozmowy za kwiecień).
- **Czy mogę opłacić rachunek przelewem internetowym?**
 - Tak, należy jedynie pamiętać aby wpisać poprawny nr konta własnego rachunku. Każdy z Klientów w Multimedia ma swój indywidualny numer konta.
- **Czy mogę ze swojego konta opłacić rachunek z Multimedia innemu Abonentowi?**
 - Tak, trzeba jednak pamiętać, że jako odbiorcę transakcji należy wpisać nr konta z rachunku osoby, której rachunek opłacamy. Każdy z Klientów w Multimedia ma swój numer konta.
- **Chciałbym zlecenie stałe ze zmienną kwotą jak to zrobić?**
 - Usługę zlecenie stałego należy zamówić w lokalnym Biurze Obsługi Klienta oraz uaktywnić w Banku w którym posiadamy rachunek.
- **Czy wszystkie usługi, z jakich korzystam będą rozliczane na jednej FV.**
 - Tak, staramy się aby dla wygody Abonenta wszystkie usługi rozliczane były na jednej FV.
- **Czy jeśli składałem reklamację finansową muszę opłacać rachunek, z którym się nie zgadzam?**
 - Tak, rachunek należy opłacić. W przypadku ewentualnej korekty związanej z pozytywnie rozpatrzoną reklamacją, nadpłatę można odliczyć od kolejnej FV.
- **Gdzie na FV znajduje się numer Klienta?**
 - Nr Klienta znajduje się na każdej fakturze, w prawym górnym rogu.
- **Czy mogę opłacić rachunek z góry za kilka miesięcy?**
 - Tak, należy jednak pamiętać, że w razie jakichkolwiek podwyżek Abonent powinien uregulować rachunek po obowiązujących cenach.

FAQ

USŁUGI / PROMOCJE

- **Jak przenieść numer od innego operatora do sieci Multimedia?**

Zawarcie umowy usług telefonicznych z przeniesieniem numeru z operatorem Biorcą (MMP S.A) musi być spisana na tego samego abonenta, co z operatorem Dawcą.

- Abonent innego Operatora w celu realizacji uprawnień do Przeniesienia Numeru do sieci operatora Multimedia Polska, składa w lokalnym Biurze Multimedia Polska w formie pisemnej dokumenty:
 - „Wniosek o przeniesienie przydzielonego numeru”
 - ”Wniosek o zawarcie umowy abonenckiej o świadczenie Usługi Telefonicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci Multimedia Polska”
 - „Oświadczenie”, w którym Abonent wybiera jeden z dostępnych trybów przeniesienia numeru

- oraz alternatywnie „Pełnomocnictwo”, upoważniając w nim jednocześnie Operatora Multimedia Polska do reprezentowania klienta przed dotychczasowym Operatorem świadczącym usługi telekomunikacyjne w procesie przeniesienia numeru.

Biuro Multimedia Polska w ciągu 7 dni roboczych od daty bezpośredniego dostarczenia Dokumentów, informuje klienta o możliwościach technicznych realizacji usługi i możliwości zawarcia Umowy o świadczenie usługi telefonicznej z przeniesieniem numeru z sieci innego Operatora.

Klient z Wnioskiem potwierdzającym możliwości techniczne przeniesienia numeru do Multimedia Polska, udaje się do obecnego Operatora i tam rozwiązuje dotychczasową umowę, składając wniosek: „Wniosek o rozwiązanie Umowy Abonenckiej o świadczenie usług telefonicznych z przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci innego Operatora”.

Po otrzymaniu odpowiedzi od obecnego Operatora, w zakresie terminu rozwiązania Umowy Abonenckiej oraz pisma w którym dotychczasowy Operator potwierdza datę przekierowania numeru ze swojej sieci do sieci telekomunikacyjnej Operatora Multimedia Polska, klient niezwłocznie dostarcza oba pisma do Biura Operatora Multimedia Polska.

Po otrzymaniu wszystkich wniosków Biuro Multimedia Polska dokonuje w wyznaczonym terminie aktywacji linii telefonicznej i dochodzi do przeniesienia numeru przez klienta.

W przypadku, kiedy klient złożył dokument „Pełnomocnictwo”, upoważniając jednocześnie Operatora Multimedia Polska do reprezentowania klienta przed dotychczasowym Operatorem świadczącym usługi telekomunikacyjne w procesie przeniesienia numeru, proces przeniesienia numeru nie wymaga od Klienta konieczności samodzielnego rozwiązywania umowy z dotychczasowym Operatorem.

Po podpisaniu umowy abonenckiej o świadczenie Usługi Telefonicznej z przeniesieniem przydzielonego numeru do sieci Multimedia Polska, wszystkie czynności związane z przeniesieniem numeru do sieci Multimedia Polska, dokonane zostaną za Klienta przez Operatora Multimedia Polska. Tym samym klient zostaje zwolniony z obowiązku samodzielnego rozwiązania dotychczasowej umowy z obecnym Operatorem świadczącym usługę telekomunikacyjną. Czynności tę wykonuje za klienta Operator Multimedia Polska.

- **Jak dopisać drugą osobę do umowy?**

- Zmiana Umowy Abonenckiej, dotycząca dopisania kolejnej osoby, wiąże się z osobistą wizytą w lokalnym Biurze Obsługi Klienta obecnego Abonenta oraz osoby, która ma być dopisana do umowy. Konieczne jest złożenie pisemnego oświadczenia w tej sprawie. Jeżeli jednak Klient zainteresowany jest podpisaniem nowej umowy, można te sprawy połączyć. W takim przypadku umowę na wspólnotę podpisać można również na Infolinii MMP.

- **Jak rozwiązać umowę abonencką?**

- Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia dla usługi Radia i Telewizji Kablowej i 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia dla pozostałych usług, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Konieczne jest złożenie pisemnego oświadczenia w lokalnym Biurze Obsługi Klienta. Rezygnację można dostarczyć osobiście lub wysłać listem poleconym. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem jego wpływu. W okresie wypowiedzenia pobierana jest opłata za Abonament oraz opłaty za usługi stałe, co do których Abonent nie złożył rezygnacji.

- **Czy wraz z końcem promocji, wygasa umowa o świadczenie usług?**
 - Nie. Umowa z Multimedia Polska S.A. zawierana jest na czas nieoznaczony, a w ramach tej umowy Klient może korzystać z promocji, których czas trwania określony jest w regulaminie każdej promocji. Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
- **Czy można zawiesić usługę w czasie trwania promocji?**
 - Nie. W terminie określonym w regulaminie promocji, uczestnik promocji nie może dokonać czasowego zawieszenia korzystania ani zmiany usługi objętej promocją, nie może również dokonać przeniesienia miejsca świadczenia tej usługi do innego lokalu niż wskazany w umowie abonenckiej w promocji.
- **W jakim czasie należy rozliczyć się ze sprzętu po zakończeniu umowy?**
 - Abonent jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta, nie później niż w trzecim dniu od rozwiązania Umowy Abonenckiej. Za sprzęt nie zwrócony w terminie może być naliczona opłata zgodna z cennikiem (dostępny na stronie www.multimedia.pl).
- **Jakim czasie rozpatrywane są reklamacje?**
 - Operator odpowiada na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania. W przypadku nie załatwienia reklamacji w ciągu 14 dni, Operator informuje Abonenta o potwierdzeniu przyjęcia reklamacji podając nazwę, adres i numer jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia przyjmuje się, że ta reklamacja została uznana.
- **Jak mogę złożyć reklamację?**
 - Reklamacja może być złożona pisemnie do Lokalnego Biura Obsługi Klienta lub telefonicznie pod numerem Infolinii 244 244 244. Reklamację można złożyć również mailowo za pomocą formatki kontaktowej na stronie www.multimedia.pl
- **Jak mogę podpisać umowę na nową usługę?**
 - Umowę można zawrzeć w Lokalnym Biurze Obsługi Klienta, z prawidłowo umocowanym Przedstawicielem Handlowym lub telefonicznie pod numerem Infolinii 801-701-801 (z telefonów komórkowych 24 357 50 20) lub 244 244 244.
- **Czy rozmowa telefoniczna jest jednoznaczna z podpisaniem umowy?**
 - Umowa Abonencka może być zawarta telefonicznie. Potwierdzeniem zawarcia umowy jest w tym przypadku nagranie zarejestrowane na Infolinii.
- **Czy po zawarciu umowy podczas rozmowy telefonicznej otrzymam ją w formie pisemnej?**
 - Tak. Umowę zawartą telefonicznie dostarcza do podpisu technik, przy okazji montażu usługi
- **Czy mogę przenieść usługi podczas promocji?**
 - Niestety nie. Abonent nie może dokonać przeniesienia miejsca świadczenia usługi do innego lokalu niż wskazany w Umowie Abonenckiej zawartej w ramach promocji .
- **Czy mogę zrezygnować z usług podczas promocji?**

- Abonent ma prawo zrezygnować z usług w trakcie trwania promocji. Jednak Uczestnik, który rozwiąże umowę zawartą na zasadach promocji, utraci wszelkie korzyści wynikające z promocji i zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej określonej w regulaminie promocji.
- **Czy mogę przepisać umowę na inną osobę?**
 - Zmiana Umowy Abonenckiej, dotycząca przepisania Umowy na inną osobę (cesja), wiąże się z osobistą wizytą w lokalnym Biurze Obsługi Klienta dwóch osób i złożeniem pisemnego oświadczenia w tej sprawie.
- **Jaki jest najkrótszy czas, na jaki mogę zawrzeć umowę z Multimedia Polska?**
 - Umowa z Multimedia Polska S.A. zawierana jest na czas nieoznaczony, a w ramach tej umowy Klient może korzystać z Promocji, których czas trwania określony jest w regulaminie każdej promocji. Zwykle najkrótszy czas trwania promocji wynosi 12 miesięcy.
- **Dlaczego na umowie jest wpisana cena standardowa za podłączenie usług, skoro ja mam podpisaną promocję?**
 - Umowa z Multimedia Polska S.A. zawierana jest na czas nieoznaczony, w związku z czym kwota Abonamentu za usługi jest odnotowana w cenie standardowej. Jeżeli Abonent zawarł umowę na warunkach promocyjnych, do Umowy Abonenckiej dołączany jest zawsze regulamin promocji. W tymże regulaminie Uczestnik znajdzie informacje o przyznanych mu rabatach.
- **Czy obowiązuje mnie podwyżka, jeśli moja promocja na 12 m-cy jeszcze się nie skończyła?**

Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen przez Operatora, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, **gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.**

JAK CZYTAĆ FAKTURĘ?

- **Numer Klienta** - numer identyfikacyjny nadany przez system, którym mogą Państwo posługiwać się w kontakcie z Telefonicznym Biurem Obsługi Klienta. Znajduje się w prawym górnym rogu faktury.
- **Nabywca** - dane Klienta, którego dotyczy wystawiona faktura.
- **Sprzedawca** – dane firmy, która świadczy Państwu usługi.
- **Abonament** – stała opłata miesięczna za korzystanie z danej usługi.
- **Z dnia...** - data wygenerowania faktury.
- **Termin płatności** - dzień, w którym należność za fakturę powinna znaleźć się na koncie Multimedia.
- **Okres rozliczeniowy** - przedział czasowy, którego dotyczą naliczenia.
- **PKWiU (Polska Klasyfikacja Wyrobów i Usług)** – kod potrzebny do naliczenia odpowiedniego podatku przez Urząd Skarbowy.
- **Razem złotych** – łączna wartość netto faktury (bez podatku).

- **Wartość faktury** – całkowita wartość brutto faktury (z podatkiem).
- **Faktura VAT za usługi tel.** – skrót od usług telekomunikacyjnych.
- **Rozliczenie konta Klienta** – rozliczenie konta Klienta uwzględniające poprzedni okres rozliczeniowy, stan konta aktualny na dzień wygenerowania faktury.
- **Specyfikacja zbiorcza** – szczegółowe informacje na temat wykonanych połączeń.
- **Nazwa usługi** – abonament za usługę, którego dotyczą naliczenia.
- **Okres usługi** – miesiąc, którego dotyczą naliczenia.
- **Data** – w specyfikacji zbiorczej data wykonania połączenia.
- **Numer** – w specyfikacji zbiorczej numer telefonu z jakim zostało zrealizowane dane połączenie.
- **Kierunek** – w specyfikacji zbiorczej strefa numeryczna, do której połączenie zostało zrealizowane, lub sieć operatora komórkowego.
- **Czas rozpoczęcia** – w specyfikacji zbiorczej godzina rozpoczęcia połączenia.
- **Czas trwania (s)** – w specyfikacji zbiorczej czas trwania połączenia liczony w sekundach.
- **Połączenia do sieci, np.: Plus, Era** – szczegółowe informacje na temat wszystkich połączeń wykonanych do danego operatora sieci komórkowej.
- **Połączenia lokalne i strefowe poza sieć operatora** – połączenia wykonane w ramach jednej strefy numeracyjnej, np.: 58, ale do osób nie będących Abonentami Multimedia.
- **Połączenia lokalne i strefowe w sieci operatora** - połączenia wykonane w ramach jednej strefy numeracyjnej, np.: 58, ale do osób, które są Abonentami firmy Multimedia.
- **Połączenia międzymiastowe w ruchu automatycznym poza sieć operatora** – połączenia wykonane na inny numer kierunkowy, niż ten, z którego połączenie zostało zainicjowane.
- **Połączenia do sieci Inteligentnych** - połączenia na różnego rodzaju Infolinię. W zależności od numeru na jaki połączenie jest wykonywane, koszt połączenia naliczany jest zgodnie z cennikiem Multimedia.
- **Połączenia do Biura Numerów i AUS** - połączenia na skrócone numery telefoniczne, np.: Biuro Numerów TPSA 118 913.
- **Darmowe połączenia** – łączna suma rabatów kwotowych jaka udzielania jest Klientowi w ramach trwających promocji.
- **Blokada połączeń audiotele** – blokada na połączenia o podwyższonej opłacie (tzw. audiotele), która jest aktywowana Klientowi w momencie zamówienia usługi telefonicznej.