

## ROZDZIAŁ 1 – POSTANOWIENIA OGÓLNE

### §1 PRZEDMIOT REGULAMINU

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Multimedia Polska S.A., zwaną dalej Operatorem, usług telekomunikacyjnych polegających na dostarczaniu do Abonentów za pośrednictwem Sieci, programów radiowych i telewizyjnych, pogrupowanych w Pakiety.
- Operator zapewnia prawidłową jakość sygnału, zgodnie z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### §2 DEFINICJE

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

- Abonament** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymaniu i konserwacji stałego połączenia Terminala zainstalowanego w Lokalu Abonenta, z Siecią Operatora, wraz z Usługami Dodatkowymi;
- Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartą z Operatorem Umowy Abonenckiej;
- Awaria** – przerwa w działaniu Usługi całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
- Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta;
- Cennik** – będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, odrębny dla każdego Obszaru, dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
- Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Sietciowe;
- Gniazdo Sietciowe** – urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Terminala;
- Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;
- Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
- Oferta Usług Operatora** – programy telewizyjne w Pakiecie objęte gwarancją Operatora, których zmiana lub wycofanie z Pakietu stanowi zmianę Umowy Abonenckiej;
- Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT lub blankiecie wpłaty, dniach miesiąca, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;
- 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: 91 764 808 PLN;
- Pakiet** – określony w Ofercie Usług Operatora zakres Usługi;
- PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
- Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do użytkowania Sprzętu Operatora;
- Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego / Sprzętu Operatora, niezbędnego do świadczenia Usługi;
- Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora;
- Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej przez Multimedia Polska S.A.”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
- Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na początku której znajduje się stacja czołowa, a na końcu Gniazdo Sietciowe / Gniazdo Dodatkowe;
- Sprzęt Operatora** – oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci;

- Terminal** – odbiornik telewizyjny, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi Radia i Telewizji Kablowej;
- Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usługi;
- Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonenckiej usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi;
- Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
- Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

## ROZDZIAŁ 2 – ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

### §3 ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI, OBSŁUGA SERWISOWA

- Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Ofercie Usług Operatora i Regulaminie.
- Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
  - przyłączenie do Sieci, w tym montaż Gniazda Sietciowego;
  - Abonament;
  - zapewnienie dostępu Terminala do programów radiowych i telewizyjnych transmitowanych za pośrednictwem Sieci;
  - Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
- Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
  - Oferta Usług Operatora;
  - termin usunięcia Awarii określony zgodnie z §3 ust. 15 Regulaminu;
  - termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z §15 ust. 1 Regulaminu;
  - możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z pomocą Usług Obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora zgodnie z §3 ust. 29 Regulaminu;
  - czas wstępnego przyłączenia Usługi, w przypadku gdy takie przyłączenie będzie wymagane zgodnie z warunkami świadczenia Usługi określonymi przez Operatora. W takim przypadku czas wstępnego przyłączenia będzie tożsamy z terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi określonym w Umowie Abonenckiej, o ile Umowa Abonencka nie będzie stanowiła inaczej;
  - dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa świadczona jest przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień §3 ust. 15 i 16 niniejszego Regulaminu.
- Abonent zobowiązany jest do:
  - udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania instalacji Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń końcowych przyłączy do Gniazda Sietciowego;
  - niedołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;
  - niedołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;
  - niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.
- Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w §15 ust. 1 Regulaminu, na warunkach określonych w Cenniku. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku montażu Gniazda Dodatkowego.
- W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego, Abonent, zawierając Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
- Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego montażu Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przeniesienie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
- Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w ust. 5 i 9.
- Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi).
- Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Gniazd Dodatkowych oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda Sietciowego lub Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
- Uszkodzenia Sieci lub /i Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat.
- W sytuacji określonej w ust. 10, postanowienia §14 ust. 6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
- Operator dokonuje konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń niebędących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
- W przypadku konieczności przystosowania Terminala do przyłączenia do Gniazda Sietciowego / Gniazda Dodatkowego, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala i /lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust. 12. Operator określa powyższe koszty w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
- Do Gniazda Sietciowego jak i do Gniazda Dodatkowego Abonent może podłączyć tylko jeden Terminal.
- W razie wystąpienia Awarii Operator zobowiązuje się do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia Awarii średnio w ciągu 24 godzin, nie dłużej jednak niż w ciągu 72 godzin, od momentu powzięcia wiadomości o Awarii, z wyłączeniem jednak dni ustawowo wolnych od pracy i świąt. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga podjęcia działań w Lokalu Abonenta, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sietciowe lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.
- W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sietciowe lub Sprzęt Operatora.
- W celu prawidłowego wykonania Usługi, Operator ma prawo do okresowej konserwacji, kontroli i modernizacji Sieci oraz, w tym celu, do przerw w działaniu Usługi nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym.
- Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu Gniazda Sietciowego / Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
- Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych. Postanowienia §14 ust. 6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
- Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszania bezpieczeństwa i integralności Sieci lub usług Operatora ani zachowania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są w szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci 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 Abonenta, Operator ma prawo Wstrzymać Świadczenie Usługi, rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym, a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.
- Niezależnie od postanowień ust. 20 powyżej, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczeniem Usługą, Operator uprawniony jest do podjęcia

- przewidzianych prawem środków, w tym eliminacji przekazu komunikatu który zagraża temu bezpieczeństwu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi służącej do wysyłania takich komunikatów.
22. Operator w Cenniku określa funkcjonalność dekodów dostępnych na potrzeby świadczenia Usługi w technologii cyfrowej, w tym wielkość przestrzeni dyskowej w przypadku dekodera umożliwiającego nagrywanie. Mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi.
23. Zasięg i warunki działania Usługi zależne są od technologii zastosowanej przez Operatora. Świadczenie Usługi w niektórych Pakietach na niektórych obszarach może być wyłączane. Szczegółowe informacje o zakresie Usługi, w tym Pakietach dostępnych na danym obszarze, oraz stosowanej technologii dostępne są w Cenniku, a ponadto w Biurach Obsługi Klienta oraz Infolinii Operatora.
24. Operator ogranicza lub wyłącza możliwość korzystania lub łączenia niektórych Pakietów, Usług Dodatkowych oferowanych przez Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku.
- 24<sup>1</sup>. W Ofercie Usług Operatora określa się, oddzielnie dla każdego Pakietu, wykaz programów telewizyjnych objętych gwarancją Operatora. Operator ma prawo wycofać z Pakietu program telewizyjny objęty gwarancją Operatora lub zastąpić taki program w Pakiecie, innym programem o możliwie o podobnym charakterze, przy czym powyższe może nastąpić z ważnej przyczyny, za którą uznaje się zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawcę lub rozwiązanie bądź wygaśnięcie z innej przyczyny umowy z nadawcą tego programu lub brak możliwości rozprowadzania programu przez Operatora z powodów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych. Zmiana Umowy Abonenckiej z powodu zmiany lub wycofania z Pakietu programu objętego gwarancją Operatora, odbywa się w trybie wskazanym w Umowie Abonenckiej. Aktualna Oferta Usług Operatora jest dostępna na stronie internetowej Operatora oraz w Biurach Obsługi Klienta.
25. Korzystając z Usługi Abonent może mieć dostęp do dodatkowych funkcjonalności (usług towarzyszących) lub dodatkowych programów telewizyjnych w Pakiecie, oferowanych bez dodatkowych opłat, które nie stanowią części Umowy Abonenckiej i nie są objęte gwarancją ze strony Operatora. Zmiana, ograniczenie lub wyłączenie tych funkcjonalności lub programów telewizyjnych w Pakiecie nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej. O zmianie, ograniczeniu lub wyłączeniu tych funkcjonalności lub programów, Operator powiadomi Abonenta za pomocą komunikatu na stronie internetowej Operatora lub poprzez informacyjny kanał planszowy emitowany przez Operatora, z wyprzedzeniem bądź niezwłocznie po ich wprowadzeniu, jeśli uprzednie powiadomienie Abonenta będzie niemożliwe z przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności. Aktualny wykaz programów w Pakiecie, które nie są objęte gwarancją Operatora, jest dostępny na stronie internetowej Operatora oraz w Biurach Obsługi Klienta.
- 25<sup>1</sup>. Operator może wprowadzić nowy program telewizyjny, o czym powiadomi Abonenta z wyprzedzeniem, za pomocą komunikatu na stronie internetowej Operatora lub poprzez informacyjny kanał planszowy emitowany przez Operatora.
- 25<sup>2</sup>. Zmiany w programie wprowadzone bezpośrednio przez jego nadawcę, w tym zmiana nazwy programu lub jego treści lub charakteru lub formy, nie stanowią zmiany Umowy Abonenckiej. Nie stanowią również zmiany Umowy Abonenckiej zmiana częstotliwości, na jakich Operator rozprowadza poszczególne programy.
- 25<sup>3</sup>. Operator może nieodpłatnie udostępnić Abonentowi Usługi Dodatkowe w okresach testowych lub na próbę. Udostępnienie, jak i wyłączenie Usług Dodatkowych w tych okolicznościach, nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.
26. Operator umożliwia Abonentowi ograniczenie zakresu Usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych, chyba że Umowa Abonencka, w tym regulamin promocji do której przystąpił Abonent, stanowią inaczej.
27. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznych urządzeń i oprogramowania. Organizacja ruchu oparta jest na mechanizmach zapewniających podział na niezależne kategorie i pozwalające w przypadku Awarii na kierowanie, w pierwszej kolejności, ruchu dla Usługi Telefonicznej, a następnie dla Usługi Radia i Telewizji Kablowej świadczonej przez Operatora. Metody pomiaru oraz organizacji ruchu stosowane przez Operatora nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.
28. Kontakt z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe z ramienia Operatora odbywa się za pośrednictwem służb obsługi Abonentów, tj. telefonicznie poprzez Infolinię Operatora bądź osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
29. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora), w dniach:

- a) Infolinia sprzedażowa:  
– od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 21:00  
– w soboty w godzinach od 9:00 do 19:00,
- b) Infolinia obsługowa:  
– od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00  
– w soboty w godzinach od 9:00 do 17:00,
- c) Infolinia wsparcia technicznego:  
– od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 23:00  
– w soboty i niedziele w godzinach od 9:00 do 23:00,  
z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i świąt.
30. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są przekazywane Abonentom za pomocą publikacji na stronie internetowej Operatora multimedia.pl.
31. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług na stronie internetowej Operatora multimedia.pl

### ROZDZIAŁ 3 – UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI (UMOWA ABONENCKA)

#### §4 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora multimedia.pl, po spełnieniu warunków wymienionych w §6 i §7 niniejszego Regulaminu. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy Umowy Abonenckiej zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie (zmianę warunków) na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wnioski o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmianę warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
- 1<sup>1</sup>. Konsument w rozumieniu odrębnych przepisów prawa może zawrzeć Umowę Abonencką w formie dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o zawarciu Umowy Abonenckiej jest składane telefonicznie na Infolinię Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy. Operator informuje konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia Umowy Abonenckiej przed jej zawarciem. W razie wyboru formy dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie woli Abonenta o związaniu się tymi warunkami.
2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §6 i §7 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:
- a) obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej i Regulaminu spoczywają solidarnie na Abonentach;
- b) w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie §10 ust. 3 pkt b);
- c) zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Gniazda Sieciowego do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
3. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej, Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem i ofertą Usług Operatora, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin, Cennik i Oferta Usług Operatora doręczane są nieodpłatnie Abonentowi najpóźniej wraz z Umową Abonencką, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Regulamin, Cennik i Oferta Usług Operatora są ponadto dostępne w siedzibie Operatora oraz odpowiednio we właściwym Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora multimedia.pl.
4. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji na świadczone Usługi. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.

5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Rozporządzeniem 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 osobowych) (Dz.Urz.U.E.L.119, str.1), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000) oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2018.1954), dalej Prawo telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej, lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji, o których mowa w §4 ust. 4.
7. W przypadku, gdy Umowa Abonencka określa wybrany przez Abonenta numer PIN lub numer PIN zostanie nadany Abonentowi przez Operatora, Abonent ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim. Dla każdego konta rozliczeniowego Abonenta 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 Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.
9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
- a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
- b) niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
- c) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej 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. 2018.470), informację podważającą wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
- d) gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
- e) gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej został postawiony w stan likwidacji.

#### §5 KAUCJA GWARANCYJNA

1. Przed zawarciem Umowy Abonenckiej, na zabezpieczenie przyszłych roszczeń względem Abonenta, Abonent może zażądać od osoby wnioskującej o zawarcie Umowy Abonenckiej, wobec której dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na podstawie danych posiadanych przez Operatora, złożenia kaucji w wysokości nieprzekraczającej przewidywanej sumy opłat za Abonament i za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym, które mają być przedmiotem przyszłej Umowy Abonenckiej, za pierwsze dziesięć Okresów Rozliczeniowych świadczenia Usługi. Operator informuje o wysokości kaucji, terminie jej złożenia oraz numerze rachunku bankowego, na który należy wnieść kaucję. Kaucję należy wnieść najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej.
2. W przypadku, gdy w danym Okresie Rozliczeniowym wartość wykonanej Usługi, w tym Usług Dodatkowych, w szczególności rozliczanej za ruch telekomunikacyjny, przekroczy w rażący sposób średnią kwotę należności jakie przysługiwałyby dotychczas Operatorowi za tę Usługę, Operator może zażądać, aby Abonent złożył kaucję w wysokości określonej w pisemnym wezwaniu skierowanym do Abonenta. Wysokość kaucji odpowiadać będzie przewidywanej wartości Usługi wykonanej przez Operatora w Okresie Rozliczeniowym, którego dotyczy żądanie kaucji. Wezwanie powinno określać wysokość kaucji, termin jej złożenia nie krótszy niż 14 dni od otrzymania wezwania przez Abonenta oraz numer rachunku bankowego, na który Abonent zobowiązany jest wnieść kaucję.
3. Operator może zaliczyć wniesioną kaucję na poczet zobowiązań Abonenta za Usługę.
4. Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora za Usługę, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Operatora pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
5. Na żądanie Operatora, w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty nominalnej kaucji, o której mowa jest w ust. 1 powyżej, jeżeli Operator wykorzystał ww. zabezpieczenie dla zaspokojenia przysługujących mu



wierzytelności. Postanowienia ust. 1 zdanie drugie powyżej stosuje się odpowiednio. Termin uzupełnienia kaucji nie może być krótszy niż 7 dni od wezwania.

- Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Operator zwraca Abonentowi niewykorzystaną kwotę kaucji w kwocie nominalnej.

#### **56 WARUNKI ZAWARCIA UMOWY ABONENCKIEJ**

- W imieniu Operatora Umowę Abonencką zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
- Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych rejestrów lub ewidencji lub przez pełnomocnika.
- Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
- Umowa Abonencka zawarta jest na czas nieoznaczony, chyba że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora lub gdy zapisy w Umowie Abonenckiej stanowią inaczej.

#### **56<sup>1</sup> PRAWO ODSTĄPIENIA OD UMOWY ABONENCKIEJ ZAWARTEJ PRZEZ KONSUMENTA POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ**

- W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w wyjątkiem kosztów określonych w ust. 6, 8 i 10 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Operator zapewnia także możliwość złożenia oświadczenia w formie dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej jest składane telefonicznie na Infolinię Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy.
- W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Umowa Abonencka uważa się za niezawartą.
- Jeżeli konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 1 powyżej.
- Jeżeli konsument został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 3 powyżej, termin do odstąpienia od Umowy Abonenckiej upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.
- Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Sprzętu Operatora. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Operator nie zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora od konsumenta, Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Sprzętu Operatora z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie wystąpi wcześniej.
- Operator nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów, jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia Sprzętu Operatora inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora.
- Konsument ma obowiązek zwrócić Sprzęt Operatora do Biura Obsługi Klienta Operatora lub przekazać go osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Abonenckiej, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu Operatora przed jego upływem.
- Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Operatora, chyba że Operator zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.
- Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu Operatora będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Usługi, chyba że Operator nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
- Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania, o którym mowa jest w ust. 11 poniżej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy Abonenckiej.

Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w Umowie Abonenckiej wynagrodzenia. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usługi za czas do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, jeżeli:

- Operator nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej i skutkach jego wykonania;
  - konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej zgodnie z ust. 11 poniżej.
- Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie Usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Operator wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza Lokalem przedsiębiorstwa Operatora wymaga się, by oświadczenie konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2017.683).
  - Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej:
    - jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej;
    - w zakresie dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy Abonenckiej w zakresie dostarczania treści cyfrowych

#### **57 WYMAGANE DOKUMENTY**

- Umowa Abonencka w formie pisemnej może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu zamieszkania lub siedziby osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:
  - w przypadku osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego dodatkowo karta stałego pobytu);
  - 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;
  - w przypadku przedstawiciela ww. osób – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
- W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej w formie dokumentowej, Operator potwierdza w zakresie wymaganym przepisami Prawa telekomunikacyjnego zgodność danych podanych przez Abonenta przy jej zawieraniu z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną, a w pozostałych przypadkach z danymi zawartymi we właściwym rejestrze.
- Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji Gniazda Sieciowego.

#### **58 SPRZĘT OPERATORA**

- W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi we wskazanej w Umowie Abonenckiej lokalizacji (inny niż Terminal) Sprzęt Operatora. Opłata za korzystanie ze Sprzętu Operatora zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
- Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu Operatora, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania urządzenia abonenckiego ponosi Abonent.
- Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej.
- Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu ani używać Sprzętu Operatora poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej.
- Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, 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 używanie Sprzętu Operatora niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem oraz naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed

otwarcie. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub brak zwrotu Sprzętu Operatora, w trybie określonym w ust. 11.

- Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub w innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Abonentów (Call Center).
- Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust. 5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
- W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia §14 ust. 6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
- Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej ale nie później niż w trzecim dniu, Abonent 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. W przypadkach określonych przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.
- Operator określa w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
- W razie braku zwrotu Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 9, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną za brak zwrotu Sprzętu Operatora w określonym terminie, określoną w Cenniku. Powyższe nie wyłącza podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust. 1, do zaspokojenia przysługującego Operatorowi roszczenia z kaucji.
- Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal, o ile szczegółowe warunki świadczenia danej usługi zawarte w Ofercie Usług Operatora nie stanowią inaczej.

#### **59 ZMIANA UMOWY ABONENCKIEJ**

- W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzebrania tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
- Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Pakietu 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 Abonenckiej.
- Zmiana warunków Umowy Abonenckiej, tj. zakresu świadczonej Usługi, w tym zmiana Pakietu/Planu Taryfowego lub zamówienie Usług Dodatkowych, zmiana okresu na jaki została zawarta Umowa Abonencka, długości okresu wypowiedzenia, sposobu składania zamówień na Pakiety lub Usługi Dodatkowe, przystąpienie do Promocji organizowanych przez Operatora wymaga zawarcia Aneksu w formie pisemnej bądź w formie dokumentowej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem konta Abonenta prowadzonego w elektronicznym BOK Operatora lub przy pomocy dekodera telewizyjny cyfrowej Operatora. W razie wyboru formy dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku treści zaproponowanych i uzgodnionych warunków Aneksu do Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie woli Abonenta o związaniu się tymi warunkami. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta, w tym dla zlecenia złożonego przy pomocy środków porozumiewania się na odległość – z zastosowaniem danych zawartych w Umowie Abonenckiej. Abonentowi działającemu w charakterze konsumenta w rozumieniu odrębnych przepisów prawa przysługuje prawo odstąpienia od Aneksu do Umowy Abonenckiej zawartego na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, w terminie 14 dni od jego zawarcia. W pozostałym zakresie, do prawa konsumenta

odstąpienia od Aneksu do Umowy Abonenckiej stosowane będą odpowiednio postanowienia §61 powyżej.

- [skreślony]
- Zmiana zakresu świadczonych usług związaną z przeniesieniem Gniazda Sietciowego do innego Lokalu niż wskazany w Umowie Abonenckiej, następuje na wniosek Abonenta, z zachowaniem warunków określonych w §7 ust. 2.

#### §10 ROZWIĄZANIE UMOWY ABONENCKIEJ

- Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Operatora, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu z przyczyn niezależnych od Operatora, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej – pod rygorem nieważności. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia, w którym oświadczenie o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej doszło do Abonenta w taki sposób, że mógł zapoznać się z jego treścią.
- Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej bądź dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej jest składane telefonicznie na Infolinii Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy. Z formy dokumentowej oświadczenia woli o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej ma prawo skorzystać wyłącznie Abonent działający w charakterze konsumenta w rozumieniu odrębnych przepisów prawa. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierana jest opłata za Abonament oraz inne usługi, co do których została złożona rezygnacja.
- Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę Abonencką w następujących przypadkach:
  - ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Operatorowi;
  - niesunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług Dodatkowych świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, z zastrzeżeniem postanowień §14 ust. 7 poniżej, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, w tym w szczególności zwłoki w płatności za usługi;
  - przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do Gniazda Sietciowego urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;
  - niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego i/lub Sprzętu Operatora, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu na wykonanie tego obowiązku, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni;
  - utrąty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Gniazdo Sietciowe /Gniazdo Dodatkowe;
  - podłączenia przez Abonenta do Sieci lub Sprzętu Operatora więcej niż jednego Terminala, o ile warunki świadczenia Usługi określone w Umowie Abonenckiej nie stanowią inaczej;
  - postawienia Abonenta w stan likwidacji;
  - naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci i usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników.
- Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi w winy Operatora lub działania siły wyższej trwała nieprzerwanie co najmniej 21 dni. Postanowienia ust. 2 powyżej w zakresie formy oświadczenia woli Abonenta o rozwiązaniu Umowy Abonenckiej stosowane będą odpowiednio.
- W sytuacjach określonych w ust. 3 pkt c), d), e), f), oraz w ust. 4, Umowa Abonencka 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.
- Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych zobowiązań względem Operatora.

#### §11 WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ

- Umowa Abonencka wygasa wskutek:
  - śmierci Abonenta;
  - wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji;
  - powzięcia wiadomości przez Operatora o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w §7 ust. 2 i równoczesnym

braku udokumentowanego wniosku Abonenta, o którym mowa w §9 ust. 5.

- W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej na rzecz nowego Abonenta.

#### ROZDZIAŁ 4 – CENNIK

##### §12 CENNIK I OPŁATY

- Wysokość opłat za Usługę, zasady ich rozliczania oraz rodzaje świadczonych usług i Usług Dodatkowych określa Cennik.
- Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. Zmiany cen usług telekomunikacyjnych lub opłat za usługi objęte umową na czas nieokreślony oraz na czas określony (z wyjątkiem umów zawartych w ramach promocji) są dopuszczalne, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, dotyczących zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla towarów lub usług objętych umową lub nałożenia na Operatora przepisami prawa nowych obowiązków skutkujących wzrostem kosztów uzasadnionych, tj. wzrostem kosztów wpływających bezpośrednio na kalkulację cen usług telekomunikacyjnych lub opłat za usługi objęte umową. Ponadto w przypadku umów na czas nieoznaczony, zmiany cen usług telekomunikacyjnych lub opłat za usługi objęte umową są dopuszczalne również w przypadku wzrostu kosztów wpływających na kalkulację cen usług telekomunikacyjnych lub opłat za usługi objęte umową.
- Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwił korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez Abonenta. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie dokumentowej Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. Niezależnie od powyższego, treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, Operator publikuje na swojej stronie internetowej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen przez Operatora, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powodującej obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Operator publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian w Cenniku, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
- [skreślony]
- Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator publikuje na swojej stronie internetowej informacje o zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany Cennika, o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian, oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej

dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

- Operator pobiera opłaty za Usługę wykonaną we wskazanym w fakturze VAT lub blankiecie wpłaty Okresie Rozliczeniowym, na które składają się:
  - jednorazowa opłata za przyłączenie Gniazda Sietciowego do Sieci Operatora – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy;
  - opłaty za inne usługi i świadczenia, w tym koszty usług serwisowych, w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej.
- Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej 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.
- Z chwilą rozwiązania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wymienionych w ust. 4 powyżej, o ile nie zostały one wcześniej uiszczone przez Abonenta na rzecz Operatora, stosownie do zakresu i warunków świadczenia Usługi określonych w Umowie Abonenckiej, a ponadto do zwrotu ulgi w opłatach, w wysokości i na zasadach określonych w regulaminie promocji, o którym mowa jest w §4 ust. 4 powyżej, o ile jednak taki obowiązek wynikać będzie z regulaminu promocji, do której przystąpił Abonent.

##### §13 FAKTURA VAT

- Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informacje o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub, w szczególności uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Operatora, we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
- 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 Abonenta Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury VAT rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy.
- Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami za inne usługi świadczone przez Operatora.
- Faktura VAT lub blankiet wpłaty wysyłany jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczany w inny sposób, z zastrzeżeniem skutków określonych w §9 ust. 1.
- W razie nieotrzymania faktury VAT lub blankietu wpłaty w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
- Na pisemny wniosek Abonenta zawierający wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, Operator wystawi fakturę VAT za Usługę oraz świadczenia z tą usługą związane.

##### §14 PŁATNOŚCI

- Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze VAT lub blankiecie wpłaty, w terminie:
  - do 10 dnia miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) następującego po miesiącu, w którym została wystawiona faktura VAT lub blankiet wpłaty, jeżeli Abonent nie korzysta jednocześnie lub nie korzystał z Usługi Telefonicznej lub z innych usług Operatora rozliczanych za ruch telekomunikacyjny; w takim przypadku faktura VAT wystawiana jest w miesiącu poprzedzającym Okres Rozliczeniowy, za który została w niej naliczona opłata za Abonament;
  - do ostatniego dnia miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym została wystawiona faktura VAT, jeżeli Abonent korzysta jednocześnie lub korzystał z Usługi Telefonicznej lub z innych usług Operatora rozliczanych za ruch telekomunikacyjny, albo
  - w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.
- Wpłaty na rzecz Operatora mogą być dokonane przelewem na wskazany rachunek bankowy Operatora, lub gotówką w kasie w wybranych Biurach Obsługi Klienta Operatora.
- Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszej wymagalnych.
- Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
- Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
- W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.



6. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora, Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
7. W razie stwierdzenia braku należytej opłaty, Operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty wyznaczając dodatkowy termin 7 dni na dokonanie zaległej płatności, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie opisanym w §10 ust. 3 pkt b) i podjęcia działań, o których mowa w ust. 8.
8. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust. 7 powyżej, w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi lub po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności, w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust. 1, zaspokoić przysługujące mu roszczenia z kaucji. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.
9. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w ust. 7 powyżej, Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.
10. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

## ROZDZIAŁ 5 – ŚWIADCZENIE USŁUGI

### §15 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Operator rozpocznie świadczenie Usługi w terminie określonym w Umowie Abonenckiej. Powyższe zasady stosowane będą odpowiednio w przypadku zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej przewidującego zmianę Pakietu lub aktywację Usługi Dodatkowej lub zmianę technologii świadczenia Usługi.
2. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
  - a) działania lub zaniechania Abonenta 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 Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Gniazda Sieciowego w Sieci.
4. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Sprawności (Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi), o ile Operator przedstawi taki protokół.
5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Ofertą Usług Operatora oraz przepisami prawa.

### §16 ZAWIESZENIE I WSTRZYMANIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
2. Zawieszenie świadczenia Usługi liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera opłatę jednorazową, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
3. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie Usługi, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
4. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku:
  - a) pozostawiania w opóźnieniu z zapłatą należności za usługi, zgodnie z §14 ust. 6;
  - b) uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów;
  - c) wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;
  - d) korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;

- e) naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci i usług Operatora lub zachowania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników, a ponadto w przypadkach wskazanych w §3 ust. 21 niniejszego Regulaminu.

## ROZDZIAŁ 6 – ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE

### §17 ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
  - 1<sup>1</sup>. Abonent ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej na zasadach i w granicach określonych przepisami prawa oraz w Umowie Abonenckiej, w tym również w Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminie Promocji (o ile Abonent korzysta z warunków promocyjnych) stanowiących jej integralną część, w szczególności w zakresie opóźnień lub braku płatności za wykonaną Usługę, korzystania oraz zwrotu Sprzętu Operatora przekazanego Abonentowi w przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, zwrotu przyznanej ulgi w opłatach, niedozwolonego korzystania lub uszkodzenia Sieci, ingerencji w Sieć.
  2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego / Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.
  3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta lub działania siły wyższej, a także w przypadkach, o których mowa jest w §3 ust. 21 niniejszego Regulaminu oraz, gdy przerwa w działaniu Usługi była następstwem przyczyn niezależnych od Operatora.
  4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §3 ust. 18.
  5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
  - 5<sup>1</sup>. Za każdy dzień przerwy w działaniu Usługi płatnej okresowo, spowodowanej Awarią oraz wykraczającej ponad maksymalny termin 72 godzin do jej usunięcia określony w §3 ust. 15 Regulaminu, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament. Z tytułu niedotrzymania, z winy Operatora, uzgodnionego z Abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament określonej w Umowie Abonenckiej za każdy dzień przekroczenia ww. terminu.
  6. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi, a ponadto wypłata odszkodowania, nastąpi poprzez potrącenie ich z zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od ustalenia wysokości zwrotu lub odszkodowania.

### §18 REKLAMACJE

1. Reklamacje w sprawach Usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej:
  - a) niewykonania lub nienależytego wykonania;
  - b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora, w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia w którym Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacje złożoną po upływie ww. terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona:
  - a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, albo przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U. 2017.1481);
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej;
  - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, tj. za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie Operatora multimedia.pl.

4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania lub siedziby Abonenta;
  - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres;
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci (miejsca świadczenia Usługi);
  - e) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa jest w ust. 1 pkt b) powyżej;
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty, a ponadto numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
  - g) podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację, informuje reklamującego, o ile uzna, że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, Operator, niezwłocznie zwraca reklamującemu, o ile uzna, że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do jej uzupełnienia określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa jest w ust. 4 pkt f), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator rozpatruje reklamację tak, jakby była ona określona.
8. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury VAT lub blankietu wpłaty, w tym na obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
9. Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji, w przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, ustnie albo w formie pisemnej.
10. W terminie 14 dni od złożenia reklamacji Operator potwierdza jej przyjęcie, w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, chyba że w odpowiedzi na reklamację zostanie udzielona w ww. terminie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
12. Operator odpowiada na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez Operatora, przed upływem tego terminu, odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
  - a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa jest w ust. 4 pkt f) – w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności;
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub polubownym, zgodnie z ust. 21;
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne;
  - b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 16 i ust. 17 poniżej.

16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, za zgodą reklamującego wyrażoną w reklamacji, Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, z zastrzeżeniem przepisu art. 174 Prawa telekomunikacyjnego.
17. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie stosuje się postanowień ust. 15 powyżej. W tym przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany przez reklamującego w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa jest w ust. 16 i ust. 17 powyżej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi, o których mowa jest w ust. 11, 13, 14 pkt a) powyżej, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiła reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
19. Na żądanie reklamującego wyrażone w sposób wskazany w ust. 3 powyżej, Operator niezwłocznie przekazuje ponownie odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię, jeżeli odpowiedź na reklamację wysłana przez Operatora nie została doręczona reklamującemu.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa jest w ust. 19 powyżej ma zostać przekazana. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, na żądanie reklamującego, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację, chyba że z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- 20<sup>1</sup>. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodnie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
21. Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres strony internetowej [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), który jest podmiotem uprawnionym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016.1823). Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

## ROZDZIAŁ 7 – POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### §19 TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

- W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:
  - informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
  - danych osobowych Abonentów;
  - danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub w przepisach odrębnych;
  - danych o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci;

z wyjątkiem komunikatów i danych ze swojej istoty jawnych, z przeznaczenia publicznych lub ujawnionych postanowieniem sądu wydanym w postępowaniu karnym, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odrębnych przepisów.

- 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:
  - awarii Usługi lub sieci telekomunikacyjnej;
  - popętnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
  - przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora;
  - w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

### §20 ZMIANY REGULAMINU

- Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następującej z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, na adres wskazany przez Abonenta. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie dokumentowej, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. Niezależnie od powyższego, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, Operator publikuje na swojej stronie internetowej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezes UKE), o której mowa jest w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.
- W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następującej z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
- Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator publikuje na swojej stronie internetowej informacje o zmianie warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy Abonenckiej uwzględniających tę zmianę, o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

### §20<sup>1</sup> ZMIANA DANYCH OPERATORA

Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie Abonenckiej nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymania takich informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

### §21 WEJŚCIE W ŻYCIE REGULAMINU

- W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego, przepisy wykonawcze do ww. ustawy oraz przepisy kodeksu cywilnego.
- Regulamin obowiązuje od 12 grudnia 2018 r. i dotyczy Umów Abonenckich i Aneksów zawartych od dnia 28 lutego 2018 r., a ponadto zmian warunków Umów Abonenckich dokonanych od dnia 28 lutego 2018 r. i dotyczy Usługi Radia i Telewizji Kablowej świadczonej w sposób cyfrowy.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej przez Multimedia Polska S.A.

**WZÓR FORMULARZA  
ODSTĄPIENIA OD UMOWY ABONENCKIEJ  
ANEKSU DO UMOWY ABONENCKIEJ**

Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy Abonenckiej/Aneksu do Umowy Abonenckiej zawierającej prawa i obowiązki określone w Regulaminie Operatora lub w umowie.

Adresat:  
**Multimedia Polska S.A.**  
ul. Tadeusza Wesołego 7/9  
81-341 Gdynia

Jeżeli niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Radia i Telewizji Kablowej/Aneksu do Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Radia i Telewizji Kablowej.

Data zawarcia Umowy Abonenckiej: \_\_\_\_\_

Data zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej: \_\_\_\_\_

Imię i nazwisko Konsumenta(ów): \_\_\_\_\_

Adres Konsumenta(ów): \_\_\_\_\_

Data, Podpis Konsumenta(ów): \_\_\_\_\_

\* Niepotrzebne skreślić