REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONII KOMÓRKOWEJ MULTIMOBILE ORAZ DOSTARCZANIA USŁUG/TREŚCI CYFROWYCH PRZEZ MULTIMEDIA POLSKA SP. Z O.O.

ROZDZIAŁ 1 – POSTANOWIENIA OGÓLNE

§1 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE (dalej: Usługa) polegającej na zestawianiu połączeń głosowych i połączeń video oraz transmisji danych i wiadomości z wykorzystaniem Karty SIM, a ponadto na świadczeniu Usług Dodatkowych i innych dodatkowych opcji Usługi w sieci telefonii ruchomej (komórkowej), a także dostarczaniu Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych przez Multimedia Polska sp. z o.o. (dalej Operator).
2. Regulamin oraz Cennik dostępne są na stronie internetowej oraz w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
3. Niniejszy Regulamin oraz Cennik, stanowią integralną część Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE.

§ 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:
1. **Abonament** – opłata za usługę telekomunikacyjną polegająca na zapewnieniu możliwości korzystania z Usługi oraz na utrzymywaniu i konserwacji połączenia Sprzętu Odbiorczego z Siecią Operatora, zgodnie z Planem Taryfowym określonym Umową Abonencką;
2. **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Operatorem;
3. **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi uniemożliwiająca albo utrudniająca Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem 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, lub przerw których przyczyna nie leży po stronie Operatora;
4. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta;
5. **Cennik** – dokument będący integralną częścią Umowy Abonenckiej zawierający m.in. wykaz opłat z tytułu świadczenia Usługi, Usług Dodatkowych i dodatkowych opcji Usługi oraz zestawienie innych opłat;
6. **Kanały Zdalne** – środki komunikacji elektronicznej udostępnione Abonentowi przez Operatora, umożliwiające wymianę informacji pomiędzy

Abonentem a Operatorem w trybie na odległość, w tym zamówienie lub wyłączenie Usług Dodatkowych, dodatkowych opcji Usługi. Szczegółowe informacje o rodzajach Kanałów Zdalnych udostępnionych Abonentom dostępne są w Biurze Obsługi Klienta oraz Call Center (Infolinia) Operatora, a ponadto na stronie internetowej Operatora: multimedia.pl;

7. **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa umożliwiająca dostęp do Usługi za pomocą Sprzętu Odbiorczego, do której przypisany został numer przydzielony Abonentowi (Numer MSISDN), kod PIN (osobisty numer identyfikacji Karty SIM) oraz kod PUK (osob isty numer odblokowujący Kartę SIM), a także inne cechy takie jak numery i aplikacje dodatkowe, przekazana Abonentowi do używania w celu świadczenia Usługi;
8. **Limit Kredytowy** – kwota należności za Usługę, której przekroczenie przez Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym będzie uprawniało Operatora do żądania od Abonenta zapłaty kaucji gwarancyjnej lub/i Wstrzymania Świadczenia Usługi lub poszczególnych jej elementów. Warunkiem przywrócenia świadczenia Usługi będzie wpłata kaucji gwarancyjnej w wysokości równej kwocie Limitu Kredytowego. Z chwilą, gdy po przywróceniu świadczenia Usługi, kwota kolejnej należności za Usługę przekroczy wysokość Limitu Kredytowego, Operator będzie uprawniony do ponownego żądania od Abonenta zapłaty kaucji gwarancyjnej lub/i Wstrzymania Świadczenia Usługi lub poszczególnych jej elementów. Zwrot kaucji następuje na pisemny wniosek Abonenta, nie później niż w kolejnym Okresie Rozliczeniowym od jego otrzymania przez Operatora, na wskazany przez Abonenta numer rachunku bankowego. Warunkiem zwrotu kaucji gwarancyjnej jest uregulowanie przez Abonenta wszystkich wymagalnych należności za Usługę, w tym za Usługę zrealizowaną w Okresie Rozliczeniowym, w którym wniesiono kaucję. Wysokość Limitu Kredytowego wynosi 300,00 zł brutto, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;
9. **Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej** - świadczenie, korzystanie z Usługi, Usługi Dodatkowej lub korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej albo Sprzętu Operatora niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Operatorowi lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się takiego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na:
   a. generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
   b. smishingu, tj. wysłaniu krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której

nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;

c. CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;

d. nieuprawnionej zmianie informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.

10. **Numer MSISDN** – identyfikator Usługi w Sieci, numer niegeograficzny ustalony w planie numeracji krajowej przydzielony Abonentowi przypisany do Karty SIM;
11. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za usługi, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący w dniach miesiąca wskazanych w fakturze VAT, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;
12. **Operator** – Multimedia Polska sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. T. Wendy nr 7/9, 81-341 Gdynia, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000861530, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, kapitał zakładowy: 424 550 850 PLN;
13. **Pakiet Transmisji Danych** – oferowane przez Operatora i rozliczane na zasadach określonych w Cenniku, pakiety (limity) transmisji danych;
14. **PIN** – numer identyfikujący Abonenta podczas kontaktu z Operatorem, w szczególności w celu zmiany warunków Umowy Abonenckiej, zamówienia Usług Dodatkowych;
15. **Plan Taryfowy** – zakres Usługi określony w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej;
16. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Multimedia Polska sp. z o.o. będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
17. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna podmiotu bądź podmiotów, z którym(i) Operator zawarł umowę o współpracy i udostępnieniu sieci, służąca do świadczenia Usługi;

18. **Sprzęt Odbiorczy** – telekomunikacyjne urządzenie końcowe takie jak telefon komórkowy, tablet, smartfon lub inne podobne urządzenie, dopuszczone do pracy w Sieci i umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi;
19. **Środowisko Cyfrowe** – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Abonenta w celu uzyskania dostępu do Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej lub w celu korzystania z nich;
20. **Treści Cyfrowe** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą;
21. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usługi łącznie z Usługami Dodatkowymi;
22. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, w tym dodatkowe opcje Usługi, wymienione w Cenniku;
23. **Usługi Cyfrowe** - rodzaj Usługi Dodatkowej oznaczający:
    a. usługę pozwalającą Abonentowi na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych lub dostęp do nich w postaci cyfrowej; lub
    b. usługę pozwalającą na wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Abonenta lub innych użytkowników tej usługi, lub inne formy interakcji przy pomocy takich danych.
24. **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

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu i za pośrednictwem Sieci, zgodnie z europejskimi standardami telekomunikacyjnymi i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie. Usługa jest świadczona przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
    a. przekazanie Abonentowi Karty SIM,
    b. aktywację Karty SIM w Sieci,
    c. usługi połączeń telefonicznych do krajowych i zagranicznych sieci telekomunikacyjnych,
    d. usługi transmisji danych, w tym dostęp do sieci Internet,
    e. transmisję wiadomości SMS, MMS oraz treści multimedialnych,
    f. możliwość korzystania z Usługi w sieci operatorów zagranicznych (roaming),
    g. Usługi Dodatkowe, dodatkowe opcje Usługi i inne świadczenia oferowane przez Operatora, w szczególności wymienione w Cenniku lub

w regulaminie promocji.

3. Aktualne informacje o zasięgu Sieci oraz wykaz sieci telekomunikacyjnych, w których Abonent może korzystać z Usługi, dostępne są w Biurze Obsługi Klienta, Call Center oraz na stronie internetowej Operatora: multimedia.pl
4. Operator zapewnia Abonentowi na terytorium Polski bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi. Kierowanie połączeń na numery alarmowe odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, z uwzględnieniem fizycznych właściwości propagacji fal radiowych w ruchomej sieci telefonicznej wynikających z ukształtowania terenu na danym obszarze, na którym zostało zainicjowane połączenie z numerem alarmowym.
5. W czasie świadczenia Usługi, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.

5[1]. W ramach transmisji danych Abonent ma prawo – za pomocą Usługi – do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Sprzętu Odbiorczego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

5[2]. W ramach zarządzania Siecią i usługami, Operator stosuje środki zarządzania ruchem przewidziane europejskimi i międzynarodowymi standardami telekomunikacyjnymi (ETSI, ITU, IETF). Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych. Środki te polegają na wprowadzeniu rozróżnienia pomiędzy obiektywnie różnymi kategoriami ruchu w celu zapewnienia optymalnej ogólnej jakości i komfortu użytkownika końcowego, w oparciu o obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości usług (np. dotyczące opóźnienia, wahania opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów Sieci.

5[3].Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.

5[4].Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub

usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

a. zapewnić zgodność z aktami prawodawczymi Unii Europejskiej lub zgodnymi z prawem Unii Europejskiej przepisami krajowymi, którym podlega Operator, lub ze zgodnymi z prawem Unii Europejskiej środkami służącymi wykonaniu takich aktów prawodawczych Unii Europejskiej lub przepisów krajowych, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,
b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

5^5. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 5 – 5^4 powyżej i ust. 15^1 – 15^4 poniżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z konsumentem.

5^6. W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 5 – 5^4 powyżej i ust. 15^1 – 15^4 poniżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 12 oraz § 11 ust.18 niniejszego Regulaminu.

5^7. W przypadku korzystania z dostępu do sieci i usług innych operatorów, w tym w ramach roamingu, jakość świadczonych Usług Telekomunikacyjnych może różnić się od jakości świadczonej przez Operatora. Na jakość tych usług mają wpływ czynniki takie jak: szybkość, opóźnienia i dostępność pewnych technologii, zasięg lub wahania ze względu na czynniki zewnętrzne, takie jak topografia terenu, warunki atmosferyczne, odległość od stacji bazowej, aktualne obciążenie danej stacji nadawczo odbiorczej, zakłócenia innych urządzeń wykorzystujących łączność radiową lub emitujących silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej – budowle, budynki, ściany, stropy czy stałe elementy krajobrazu, a także dostępność usługi roamingu lub niektórych usług w ramach tej usługi.

5^8. Operator w ramach roamingu umożliwia Abonentowi korzystanie z usługi połączenia z sieciami nienaziemnymi. Opłata za korzystanie z ww. usługi określona jest w Cenniku. Możliwość korzystania z usługi połączenia z sieciami nienaziemnymi jest domyślnie zablokowana dla Abonenta. Jednocześnie Operator zapewnia możliwość zdjęcia blokady, jednakże

wniosek o zdjęcie takiej blokady będzie mógł zostać zarejestrowany w przypadku połączenia się z naziemną siecią telekomunikacyjną. Abonent może złożyć wniosek o aktywację usługi połączenia z sieciami nienaziemnymi w Centrum Obsługi Klienta oraz w Biurach Obsługi Klienta.

6. Operator zastrzega możliwość podjęcia uzasadnionych i proporcjonalnych środków służących zapewnieniu bezpieczeństwa i integralności Sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi usługami, w tym:
   a. eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usługi;
   b. przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi na Sprzęcie Odbiorczym, z którego następuje kierowanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usługi.
7. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
   a. dostępność Usługi, o której mowa jest w § 3 ust. 1 zdanie drugie Regulaminu,
   b. termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 3 ust. 11 Regulaminu,
   c. termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 9 ust.1 Regulaminu,
   d. możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora,
   e. 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 stanowić inaczej.
8. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszania bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet lub usług Operatora ani zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią włącznie. 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, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo Wstrzymać Świadczenie Usługi, rozwiązać Umowę Abonencką a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.
9. Abonent zobowiązany jest:
   a. nie zakłócać pracy sieci telekomunikacyjnych;
   b. nie korzystać z Usługi za pomocą Sprzętu Odbiorczego używanego bez tytułu prawnego, w szczególności kradzionego, lub bez wymaganego certyfikatu;
   c. nie kierować do Sieci lub do innych sieci telekomunikacyjnych, za

pomocą jakichkolwiek urządzeń telekomunikacyjnych, ruchu telekomunikacyjnego pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych, ani nie modyfikować komunikatów, połączeń lub sygnałów z takich sieci;

d. nie używać bez zgody Operatora innych niż Sprzęt Odbiorczy urządzeń telekomunikacyjnych umożliwiających podłączenie do Sieci i kierowanie do niej lub modyfikowanie komunikatów, połączeń lub sygnałów pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych niż Sieć;

e. nie udostępniać Usługi osobom trzecim w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów.

10. Zabronione są działania mogące stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków określonych w niniejszym ustępie lub w § 3 ust. 9 niniejszego Regulaminu, Operator uprawniony jest do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub zablokowania dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych i rozwiązania Umowy Abonenckiej.
11. 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.
12. 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.
13. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Operatora o przerwie lub/i o innych nieprawidłowościach w działaniu Usługi, w tym Usług Dodatkowych, a ponadto do umożliwienia Operatorowi przeglądu Sprzętu Odbiorczego, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci w związku z niepoprawną pracą Sprzętu Odbiorczego, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia.
14. Abonent nie ma prawa przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.
15. Operator w Cenniku określa zasady naliczeń za połączenia, wielkość limitu danych przyznanego w ramach Abonamentu lub uzyskanego w ramach zamówionego przez Abonenta Pakietu Transmisji Danych, zasady jego wykorzystania i rozliczania transmisji danych. Mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi.
15[1]. Operator w Cenniku określa szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysłania danych w zakresie usługi transmisji danych.
15[2]. Rzeczywista osiągalna prędkość pobierania i wysłania danych zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Sprzętu Odbiorczego, jego

kategorii i oprogramowania, w tym działających aplikacji, wykorzystywanej technologii sieciowej, siły i jakości sygnału radiowego, odległości od stacji bazowej, czynników wpływających na propagację fal radiowych (takich jak uwarunkowania geograficzne, urbanistyczne, atmosferyczne, struktury i tłumienności materiałów budowlanych użytych do konstrukcji budynku), ilości i aktywności innych użytkowników końcowych obsługiwanych przez poszczególne stacje bazowe, rodzaju wykorzystywanej Karty SIM. Na niektórych obszarach Polski dostępne są tylko wybrane technologie sieciowe, a zatem parametry Usługi mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej Usługi.

15[3]. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Pakietów Transmisji Danych, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Cenniku. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

15[4]. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Sprzęcie Odbiorczym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.

16. Operator ogranicza lub wyłącza możliwość lub sposób korzystania lub łączenia niektórych Usług Dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi. Szczegółowe informacje w tym zakresie zawarte są w Cenniku. Dodatkowo, Operator zastrzega możliwość blokowania połączeń na prefiksy, na które nie określono stawek w Cenniku. Połączenia do sieci krajowych i międzynarodowych stacjonarnych i komórkowych rozliczane są zgodnie z prefiksami jakie operatorzy otrzymali od regulatora w danym kraju.

17. Operator umożliwia Abonentowi ograniczenie zakresu Usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi, chyba że Umowa Abonencka, w tym regulamin promocji, do której przystąpił Abonent, stanowią inaczej.

17[1]. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru

przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od rozwiązania Umowy Abonenckiej. Abonent może zrzec się tego prawa.

18. Operator informuje Abonenta o wyczerpaniu limitu danych przyznanego w ramach Abonamentu lub uzyskanego w ramach zamówionego przez Abonenta Pakietu Transmisji Danych, w drodze komunikatów wysyłanych na numer MSISDN. Zapoznanie się z treścią komunikatu możliwe jest z użyciem Sprzętu Odbiorczego Abonenta. Bieżąca kontrola stanu wykorzystania Pakietu możliwa jest z wykorzystaniem dodatkowych opcji Usługi udostępnionych przez Operatora zaś szczegółowe informacje n/t tych opcji dostępne są na stronie multimedia.pl
19. 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.
20. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora). Godziny funkcjonowania infolinii dostępne są na stronie internetowej Operatora multimedia. pl.
21. 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
22. 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 lub dokumentowej, po spełnieniu warunków wymienionych w §6 niniejszego Regulaminu, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o zawarciu Umowy Abonenckiej jest składane telefonicznie na infolinii 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 utrwala i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenia woli Abonenta o związaniu się tymi warunkami. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy Umowy Abonenckiej zawieranej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej, o ile Operator udostępni taką możliwość. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia

wniosku o jej zawarcie (zmianę warunków), na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmianę warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.

2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §6 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;
   c. zmiana Umowy Abonenckiej, przeniesienie praw i obowiązków z niej wynikających 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 usług zgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane są Abonentowi nieodpłatnie 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.. Cennik i Regulamin są ponadto dostępne w siedzibie oraz w Biurach Obsługi Klienta Operatora i na stronie internetowej Operatora multimedia.pl
4. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji regulujących promocyjne warunki świadczenia usług. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.
5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwala, 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) ,ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawą z 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne , dalej Prawo telekomunikacyjne, w tym dla celów realizacji Umowy Abonenckiej, a ponadto dla wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów, w szczególności marketingu usług własnych oraz spółek Grupy Multimedia Polska, a także dochodzenia przez Operatora ewentualnych roszczeń z tytułu świadczonych przez niego usług. Abonent ma prawo kontroli przetwarzania danych, które go dotyczą, w szczególności prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, żądania ich uzupełnienia, uaktualnienia i sprostowania.

6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się z zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej lub z innych dokumentów określonych w regulaminach promocji.
7. W przypadku, gdy Umowa Abonencka określa wybrany przez Abonenta numer PIN lub gdy numer PIN zostanie nadany Abonentowi przez Operatora w trakcie jej obowiązywania, 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 następstwa spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Abonent jest zobowiązany zabezpieczyć numer PIN przed dostępem osób trzecich, może on przy tym ubiegać się o zmianę numeru PIN.
9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
   a. braku możliwości technicznych świadczenia usług;
   b. niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywanedokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności lub/i podane przez Abonenta dane są błędne;
   c. gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążą wymagalne zobowiązania pieniężne lub/i niepieniężne wobec Operatora lub/i spółek Grupy Multimedia Polska lub/i gdy Operator posiada, udostępnione mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych informacje podważające 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.
10. W przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną Operator, za uprzednią

zgodą Abonenta, podaje w publicznie dostępny sposób, udostępniając w spisie abonentów lub przez telefoniczną informację o numerach, następujące dane:
   a. numer Abonenta (numer MSISDN);
   b. nazwiska i imiona Abonenta;
   c. nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania Abonenta.
11. Abonent może złożyć wniosek o rozszerzenie zakresu danych określonych w ust.10 lub w każdej chwili wycofać zgodę na udostępnienie swoich danych, poprzez złożenie stosownego świadczenia woli.
12. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących Abonentów innych niż wymienieni w § 4 ust.10 nie może naruszać słusznych interesów tych podmiotów.
13. Dane Abonentów, o których mowa jest w § 4 ust. 10 i 12 będą zamieszczane w publicznie dostępnym spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej (w takim przypadku możliwe jest wykorzystanie spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie), a także udostępniane za pośrednictwem telefonicznej informacji o numerach. W celu świadczenia tych usług, dane Abonenta będą przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym publicznie dostępne spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę telefonicznej informacji o numerach.
14. 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 o powyższym Operatora, w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

§ 5 Kaucja gwarancyjna

1. Przed zawarciem Umowy Abonenckiej, na zabezpieczenie przyszłych roszczeń względem Abonenta, Operator 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 usług. 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 przysługiwały 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.
6. Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Operator zwraca Abonentowi niewykorzystaną kwotę kaucji w kwocie nominalnej.

§ 6 Wymagane dokumenty

1. 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:
   a. w przypadku osoby fizycznej będącej konsumentem – na podstawie dokumentu 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);
   b. w przypadku pozostałych osób, w tym przedsiębiorców, – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby - zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego, stwierdzających przy tym jej numer identyfikacyjny REGON (o ile taki posiada) oraz numer identyfikacji podatkowej NIP;
   c. w przypadku przedstawiciela ww. osób – na podstawie dokumentu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
2. 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.

§ 7 Faktura VAT

1. Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym lub w innym cyklu wskazanym w Umowie Abonenckiej, za dany Okres Rozliczeniowy, i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub, w szczególnie uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Operatora, we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
2. Na wniosek Abonenta, Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury VAT rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy.
3. Faktura VAT za Usługę może obejmować inne usługi świadczone przez Operatora.
4. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub przesyłana jest w inny sposób, przewidziany w obowiązujących przepisach prawa, o ile jednakże Operator zapewni taką możliwość.
5. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

§ 8 Płatności

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze VAT, w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym została wystawiona faktura VAT, albo w innym terminie określonym w Umowie Abonenckiej. Wpłaty na rzecz Operatora mogą być dokonane przelewem na wskazany rachunek bankowy Operatora, lub w gotówką w kasie w wybranych Biurach Obsługi Klienta Operatora.
2. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta, Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniej wymagalnych.
3. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
4. Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy niż Okres Rozliczeniowy nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
5. 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 ma on prawo do

Wstrzymania Świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności przysługujących Operatorowi, wraz z odsetkami ustawowymi.

7. W razie stwierdzenia braku należnej 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 i podjęcia działań, o których mowa w §8 ust. 8 i 9. Operator uprawniony będzie ponadto do wezwania Abonenta do zapłaty zobowiązań, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą innego środka porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub z wykorzystaniem Kanałów Zdalnych, w tym komunikatów SMS.
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, a ponadto po wykonaniu innych zobowiązań o charakterze niepieniężnym ciążących na Abonencie względem Operatora, o ile są one wymagalne.
9. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty zobowiązań 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 Operatorowi do dnia jej rozwiązania.

ROZDZIAŁ 4 – ŚWIADCZENIE USŁUGI

§ 9 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Operator rozpocznie świadczenie usług w terminie określonym w Umowie Abonenckiej. Powyższe zasady stosowane będą odpowiednio w przypadku zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej przewidującego zmianę Planu Taryfowego lub aktywację Usługi Dodatkowej.
2. Operator nie jest związany terminem, o którym mowa jest w § 9 ust. 1 w przypadku działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
3. Operator przekazuje Abonentowi Kartę SIM przed jej aktywacją w Sieci. Operator może przekazać Abonentowi wstępnie aktywowaną Kartę SIM, umożliwiającą odbieranie połączeń, odbieranie SMS, wykonywanie połączeń na numery alarmowe lub do Call Center Operatora.
4. Aktywacja Karty SIM i Numeru MSISDN w Sieci, w tym uzyskanie pełnego

dostępu do Usługi w przypadku, o którym mowa jest w § 9 ust. 3 zdanie drugie powyżej, następuje w terminie, o którym mowa jest w § 9 ust. 1 powyżej.

5. Dzień aktywacji Karty SIM wraz z przyznanym Numerem MSISDN w Sieci, stanowi pierwszy dzień, za który pobierana jest opłata za Abonament.
6. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług, Abonent może z nich korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

§ 10 Wstrzymanie i zakończenie świadczenia Usługi

1. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych lub dodatkowych opcji Usługi, w przypadku:
   a. pozostawania w opóźnieniu z zapłatą należności przysługujących Operatorowi za usługi, zgodnie z § 8 ust.6;
   b. uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia usług albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie usług na rzecz innych Abonentów;
   c. wykorzystywania usług do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;
   d. korzystania z usług za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
   e. powzięcia przez Operatora uzasadnionych wątpliwości co do wykonania przez Abonenta obowiązku zapłaty za świadczone usługi, w tym za Usługi Dodatkowe, w szczególności w związku ze stwierdzonym przez Operatora znaczącym wzrostem natężenia korzystania z Usługi, opartym na ruchu telekomunikacyjnym generowanym przez Abonenta, a także w przypadku przekroczenia przez Abonenta Limitu Kredytowego;
   f. naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Internet, Sieci i usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią włącznie.
   g. w innych przypadkach wskazanych w niniejszym Regulaminie.
2. Operator wznawia świadczenie usług, na dotychczasowych warunkach wynikających z Umowy Abonenckiej, bez osobnego powiadomienia Abonenta, bez zbędnej zwłoki od momentu powzięcia wiadomości o ustaniu przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi.
3. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi przez Operatora, Karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji, natomiast niewykorzystany przez Abonenta limit transmisji danych przyznany w ramach Abonamentu lub uzyskany w ramach zamówionego przez Abonenta Pakietu Transmisji Danych, przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: opłaty za Abonament lub/i opłaty za Pakiet Transmisji Danych. Powyższe zasady stosowne będą odpowiednio do pakietów bezpłatnych minut połączeń,

pakietów SMS, MMS określonych w Umowie Abonenckiej.
4. W okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi pobierane są opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym, o ile są świadczone.

ROZDZIAŁ 5 – ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE

§ 11 Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
1[1]. 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, zwrotu przyznanej ulgi w opłatach, niedozwolonego korzystania lub uszkodzenia Sieci, ingerencji w Sieć, rozwiązania Umowy Abonenckiej bez okresu wypowiedzenia na żądanie Abonenta korzystającego z prawa przeniesienia przydzielonego numeru.
2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków korzystania z usług, określonych w niniejszym Regulaminie.
3. W przypadku uszkodzenia, zniszczenia, zagubienia, kradzieży lub utraty Karty SIM przez Abonenta, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku możliwości korzystnia z usług przez Abonenta.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
   a. niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta, w szczególności w przypadkach, o których mowa jest w § 3 ust. 8 lub ust. 9 lub ust. 10 niniejszego Regulaminu,
   b. niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w szczególności za przerwę w działaniu Usługi, jeżeli było ono następstwem przyczyn niezależnych od Operatora,

4[1]. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej wynikający z niewykonania przez Abonenta obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności w odpowiednim czasie Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej z Umową, wynika z cech Środowiska Cyfrowego Abonenta.

5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
   a. szkody powstałe w Sprzęcie Odbiorczym lub oprogramowaniu Sprzętu Odbiorczego na skutek ingerencji osób trzecich;
   b. połączenia telefoniczne realizowane przez Sprzęt Odbiorczy bez wiedzy Abonenta, w tym połączenia do sieci teleinformatycznych i do sieci Internet, będące wynikiem działania oprogramowania Sprzętu Odbiorczego; obowiązek nadzoru nad poprawnym działaniem Sprzętu

Odbiorczego spoczywa na Abonencie, który może w celu zabezpieczenia się przed realizowaniem takich połączeń skorzystać z możliwości blokady danego typu połączeń wychodzących, zgodnie z Cennikiem;

c. zabezpieczenie danych oraz oprogramowania używanego przez Abonenta, znajdujących się w Sprzęcie Odbiorczym przed ingerencją osób trzecich;
d. szkody wynikłe z braku zastosowania przez Abonenta zabezpieczeń danych oraz oprogramowania Sprzętu Odbiorczego;
e. za blokadę usług telekomunikacyjnych lub dostępu do Internetu lub utratę informacji lub inne szkody będące skutkiem zainstalowania w Sprzęcie Odbiorczym szkodliwego oprogramowania, wirusów, robaków, ataków hackerskich do Sprzętu Odbiorczego, odebrania wiadomości MMS niepochodzącej bezpośrednio od Operatora lub wgrania do Sprzętu Odbiorczego innego materiału nie pochodzącego bezpośrednio od Operatora;
f. treść i formę materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami, rozpowszechnianych przez Abonenta podczas korzystania z usług;
g. dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania, chyba że będą one następstwem okoliczności leżących po stronie Operatora.

6. Abonent zobowiązuje się do chronienia Karty SIM przed uszkodzeniem, zniszczeniem, zagubieniem, kradzieżą lub utratą w inny sposób. Abonent odpowiada za skutki wynikające z używania Karty SIM przez osoby trzecie lub korzystania przez osoby trzecie z uprawnień określonych w Umowie Abonenckiej lub Regulaminie, a ponadto za skutki powstałe w związku ze znajomością przez osoby trzecie kodu PIN, kodu PUK albo osobistego numeru identyfikacyjnego PIN Abonenta nadanego w Umowie Abonenckiej i wykorzystywanego przez Operatora do identyfikacji Abonenta podczas kontaktów z Operatorem.
7. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora, drogą telefoniczną na numer Call Center Operatora (Infolinia) lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta, o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM lub o jej wadzie.
8. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w § 11 ust. 7 powyżej, Operator niezwłocznie blokuje Kartę SIM w sposób uniemożliwiający korzystanie z Usługi, nie przerywając naliczania opłaty za Abonament. Operator może odblokować Kartę SIM na wniosek Abonenta, złożony nie później niż w terminie określonym w § 11 ust. 9 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
9. Na wniosek Abonenta złożony nie później niż w terminie 14 dni od dnia poinformowania Operatora o uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM, Operator przekazuje Abonentowi kolejną Kartę SIM, z zastrzeżeniem postanowień § 11 ust.

10[1]. Opłaty za wydanie kolejnej Karty SIM określa Cennik. Aktywacja kolejnej Karty SIM, następuje w terminie do 3 dni roboczych od daty przekazania jej Abonentowi, z wyłączeniem przypadków, gdy przekazanie Karty SIM następuje korespondencyjnie. W tym przypadku aktywacja karty SIM nastąpi w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania przez Operatora potwierdzenia dostarczenia Karty SIM Abonentowi.
W przypadku wydania kolejnej Karty SIM, nie stosuje się postanowień § 11 ust. 6 pkt a) i ust.7 oraz §14 ust. 4 niniejszego Regulaminu.

10. Wymiana wadliwej Karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta Operatora, po potwierdzeniu przez Operatora, iż przyczyna wady Karty SIM nie leży po stronie Abonenta, lub korespondencyjnie, z zastrzeżeniem postanowień § 11 ust. 10[1]. Postanowienia §11 ust. 9 zdanie trzecie - piąte stosuje się odpowiednio. W przypadku przekazania nowej Karty SIM korespondencyjnie, Abonent zobowiązany jest w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania, do dostarczenia wadliwej Karty SIM do Biura Obsługi Klienta Operatora, w celu weryfikacji wady Karty. W przypadku gdy Abonent nie dotrzyma tego wymogu lub wyniki weryfikacji Karty potwierdzą, że przyczyna wady Karty leży po stronie Abonenta, Operator uprawniony jest do obciążenia Abonenta opłatą jak za wydanie kolejnej Karty SIM.

10[1]. Operator przed wydaniem kolejnej Karty SIM weryfikuje w rejestrze zastrzeżeń numerów PESEL, czy numer PESEL podany przez Abonenta będącego osobą fizyczną, jest zastrzeżony. Operator odmawia wydania kolejnej Karty SIM jeżeli w chwili weryfikacji numer PESEL Abonenta jest zastrzeżony lub w przypadku planowanej niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL. W przypadku innej niż planowana oraz trwającej dłużej niż 15 minut niedostępności systemu teleinformatycznego, w którym prowadzony jest rejestr zastrzeżeń numerów PESEL, jeżeli w tym czasie nastąpiła ponowna, nieskuteczna weryfikacja numeru PESEL, Operator może odmówić wydania kolejnej Karty SIM do czasu przywrócenia dostępności systemu.

11. Abonent zobowiązany jest do uregulowania opłat naliczonych w związku z używaniem przez osoby trzecie zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób Karty SIM, do momentu zablokowania Karty SIM przez Operatora.

12. Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za skutki wynikające z używania przez osoby trzecie Karty SIM, - zagubionej, skradzionej lub utraconej w inny sposób, spowodowane nie wykonaniem zobowiązania określonego w § 11 ust. 7 powyżej.

13. W przypadku nie złożenia przez Abonenta - w terminie określonym w § 11 ust. 9 zdanie pierwsze powyżej, odpowiednio wniosku o wydanie kolejnej Karty SIM lub wniosku o odblokowanie dotychczasowej Karty SIM, Operator może rozwiązać Umowę Abonencką, bez okresu wypowiedzenia. Ww. uprawnienie przysługuje ponadto Operatorowi w przypadku złożenia przez Abonenta wniosku o wydanie kolejnej Karty

SIM - ponad trzy razy w okresie kolejnych 12 miesięcy kalendarzowych korzystania z Usługi.

14. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi, wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
15. 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. 11 Regulaminu, a ponadto gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
16. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, za każdy dzień przekroczenia terminu Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie Abonenckiej miesięcznej opłaty za Abonament. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 12 niniejszego Regulaminu.
17. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi, a ponadto wypłata odszkodowania nastąpi poprzez potrącenie ich z zadłużeniem 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. W przypadku, o którym mowa jest w § 3 ust. 56 powyżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w niniejszym Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują one między innymi prawo żądania naprawienia szkody, zapłaty kary umownej (jeśli została ona zastrzeżona w Umowie Abonenckiej), prawo żądania wykonania Umowy Abonenckiej lub prawo do odstąpienia od Umowy Abonenckiej (w razie zwłoki w wykonaniu Umowy Abonenckiej).
19. Jeżeli Usługa/Treść Cyfrowa jest niezgodna z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia jej do zgodności z Umową. Operator może odmówić doprowadzenia Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jeżeli jest to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów.
20. Niezależnie od postanowień §11 ust. 19, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodnie z Umową, Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
    a. doprowadzenie Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów ze strony Operatora;
    b. Operator nie doprowadził Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową mimo zgłoszenia nieprawidłowości przez Abonenta;
    c. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić Usługę/Treść Cyfrową do zgodności z Umową;

d. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny lub odstąpienie od Umowy bez uprzedniego wzywania Operatora do doprowadzenia tej Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową
e. z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Operator nie doprowadzi Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Abonenta.

Roszczenie o odstąpienie od Umowy nie przysługuje, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa jest dostarczana w ramach Opłaty, w tym Abonamentu, a brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest nieistotny.

21. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa nie została dostarczona w terminie, a Operator nie dostarczy jej niezwłocznie lub w terminie dodatkowo wyznaczonym przez Abonenta. Abonent może odstąpić od umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:
    a. Operator oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi/Treści Cyfrowej, lub
    b. Operator i Abonent uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi/Treści Cyfrowej miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Operator nie dostarczył jej w tym terminie.
22. Zwrot należności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługi/Treści Cyfrowej następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

§ 12 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 Usługi telekomunikacyjnej 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 nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację 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 Usługi telekomunikacyjnej 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.

4[1]. Reklamacja Usługi/Treści Cyfrowej powinna zawierać następujące informacje:
   a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
   b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
   c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
   d. Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Gniazda Sieciowego (jeżeli dotyczy)
   e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
   f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
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 odpowiednio w ust. 4 lub 4[1] powyżej, przedstawiciel Operatora przyjmując 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 odpowiednio w ust. 4 lub 4^1 powyżej, Operator, niezwłocznie wzywa reklamującego, 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 odpowiednio w ust. 4 lub 4^1 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 Usługi telekomunikacyjnej 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 odpowiedź 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:
    a. Usługi telekomunikacyjnej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji.
    b. Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą telekomunikacyjną w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

    Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona we wskazanym powyżej terminie uważa się, że 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 odpowiedź 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 umożliwia 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[1]. 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, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

21. Spór cywilnoprawny między Abonentem, a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:
    a. Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług telekomunikacyjnych - strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem www.uke.gov.pl, lub
    b. Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą telekomunikacyjną - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685

    Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo telekomunikacyjne (art. 109) w zakresie Usług telekomunikacyjnych, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.

22. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu, o którym mowa jest w ust. 21 powyżej, roszczeń z tytułu niedotrzymania terminu przeniesienia numeru lub przeniesienia numeru bez zgody Abonenta określonych w Prawie telekomunikacyjnym, przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. W przypadku, o którym mowa jest zdaniu poprzednim, drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

ROZDZIAŁ 6 – POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:
   a. informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
   b. danych osobowych Abonentów;
   c. danych transmisyjnych, w tym danych o wykonywanych usługach telekomunikacyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat 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. Ponadto, pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Abonenta, Operator może przetwarzać dane transmisyjne również dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej. W tym przypadku dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi;
   d. danych lokalizacyjnych, tj. danych przetwarzanych w Sieci lub w ramach Usługi wskazujących położenie geograficzne Sprzętu Odbiorczego Abonenta, niezbędnych do transmisji komunikatu lub wystawienia faktury lub w innych przypadkach przewidzianych prawem. Operator (podmiot działający z upoważnienia Operatora) przetwarza te dane 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.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
   a. awarii Usługi lub sieci telekomunikacyjnej;
   b. korzystania z sieci operatorów zagranicznych, w których zasady dotyczące przetwarzania i bezpieczeństwa danych Abonenta oraz

komunikatów mogą być inne niż stosowane przez Operatora;
   c. popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
   d. przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora;
   e. w innych sytuacjach przewidzianych prawem.
3. Informacje i dane prawnie chronione będą powierzane i przetwarzane w bazie danych podmiotów upoważnionych na mocy obowiązujących przepisów lub stosownej umowy z Operatorem, w granicach określonych przez prawo, w szczególności gdy dotyczą Usługi świadczonej na rzecz Abonenta lub są niezbędne do jej wykonania, a także w celu wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego określonych w odrębnych przepisach.

§ 14 Wejście w życie Regulaminu

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin obowiązuje od 1 marca 2023 r. i uwzględnia zmiany wchodzące w życie:
   a. z dniem 25.09.2023 r., wynikające z Ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
   b. z dniem 01.06.2024 r., wynikające z Ustawy z dnia 7 lipca 2023 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczania niektórych skutków kradzieży tożsamości.