

Informujemy, że w związku z obowiązkami wynikającymi z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii (Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej L 310/1 z 26 listopada 2015 r.),

zmianie ulegają postanowienia:

- 1) Regulaminu świadczenia Usługi Multimedia mobilNET przez Multimedia Polska Biznes S.A.,
- 2) Regulaminu świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE przez Multimedia Polska Biznes S.A.
- 3) Cennika Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE Multimedia Polska Biznes S.A.

Ponadto informujemy, że w związku z ustawą z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823) nastąpi zmiana w Umowach Abonenckich o świadczenie Usługi Multimedia mobilNET przez Multimedia Polska Biznes S.A. których jesteście Państwo stroną, a ponadto zmiana w Regulaminie świadczenia Usługi Multimedia mobilNET przez Multimedia Polska Biznes S.A.

Zmienione Regulaminy i Cenniki będą obowiązywać od dnia 16 stycznia 2017 r.

Szczegółowy wykaz zmian znajdą Państwo w Załącznikach.

Jednocześnie informujemy, że zgodnie z art. 60a ust. 3a oraz art. 61 ust. 5¹ ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2014.243 z późn. zm.), w przypadku braku akceptacji proponowanych zmian, Abonentom Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE lub Usługi Multimedia mobilNET Multimedia Polska Biznes S.A. przysługuje prawo wypowiedzenia umowy abonenckiej o świadczenie ww. usług telekomunikacyjnych, z którego można skorzystać do dnia wejścia tych zmian w życie. Wypowiedzenie powinno być dokonane na piśmie.

Należy pamiętać, że zmiana o której mowa powyżej, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa co oznacza, że w razie skorzystania z tego prawa przez Abonenta, Operatorowi będzie przysługiwać roszczenie o zwrot ulgi przyznanej Abonentowi.

Wykaz zmian w:

- 4) Regulaminie świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE przez Multimedia Polska Biznes S.A.
- 5) Cenniku Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE Multimedia Polska Biznes S.A.

Regulamin świadczenia Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE Multimedia Polska Biznes S.A.:

1/ W § 3 ust. 5 otrzymuje następujące brzmienie:

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.

2/ W § 3 dodaje się ustępy 5¹ – 5⁶, o następującej treści:

- 5¹. 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 Terminala, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
- 5². 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 opóźnień, wahań opóźnień, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów Sieci.
- 5³. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
- 5⁴. 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.

5⁵. 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 – 5⁴ powyżej i ust. 15¹ – 15⁴ poniżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z konsumentem.

5⁶. 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 – 5⁴ powyżej i ust. 15¹ – 15⁴ poniżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 17 oraz § 16 ust. 18 niniejszego Regulaminu.

3/ W § 3 dodaje się ustępy 15¹ – 15⁴, o następującej treści:

15¹. Operator w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej określa szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysłania danych w zakresie usługi transmisji danych.

15² Rzeczywista osiągalna prędkość pobierania i wysłania danych zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Terminala, 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.

15³ 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 Umowie lub 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.

- 15⁴ Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Terminalu 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.

4/ W § 16 dodaje się ust. 18 o następującej treści:

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).

5/ Postanowienia § 3 ust. 5⁵ Regulaminu mają zastosowanie wyłącznie do Umów Abonenckich zawartych lub przedłużonych po dniu 29 listopada 2015 r.

Cennik Usługi Telefonii Komórkowej multiMOBILE obowiązujący w Multimedia Polska Biznes S.A.

Operator wprowadza następujące szacunkowe maksymalne prędkości wysyłania i pobierania danych w zakresie usługi transmisji danych:

<i>Technologia</i>	<i>Pobieranie danych</i>	<i>Wysyłanie danych</i>
<i>2G/GSM-GPRS</i>	<i>80 kb/s</i>	<i>20 kb/s</i>
<i>2G/GSM-EDGE</i>	<i>233,6 kb/s</i>	<i>58,4 kb/s</i>
<i>3G/UMTS</i>	<i>384 kb/s</i>	<i>384 kb/s</i>
<i>3G/UMTS-HSPA</i>	<i>42 Mb/s</i>	<i>5,4 Mb/s</i>
<i>4G/LTE</i>	<i>150 Mb/s</i>	<i>50 Mb/s</i>
<i>4G/LTE-Advanced</i>	<i>300 Mb/s</i>	<i>50 Mb/s</i>

Wykaz zmian w Regulaminie świadczenia Usługi Multimedia mobilNET przez Multimedia Polska Biznes S.A. oraz w Umowach Abonenckich o świadczenie Usługi Multimedia mobilNET

Regulamin świadczenia Usługi Multimedia mobilNET przez Multimedia Polska Biznes S.A.:

1/ W § 3 ust. 2 skreśla się zdanie o treści:

Z uwagi na specyfikę Usługi Multimedia mobilNET, w tym uwarunkowania techniczne, zasięg Sieci, liczbę użytkowników korzystających z Usługi Multimedia mobilNET w tym samym czasie, konstrukcję budynków, ukształtowanie terenu, warunki atmosferyczne, korzystanie z Usługi Multimedia mobilNET wewnątrz pomieszczeń itd., Operator nie gwarantuje Abonentom osiągnięcia maksymalnej szybkości transferu określonej w Cenniku.

2/ W § 3 dodaje się ustępy 2¹ – 2⁷, o następującej treści:

- 2¹. W czasie świadczenia Usługi Multimedia mobilNET, 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.
- 2². Abonent ma prawo – za pomocą Usługi Multimedia mobilNET – 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 Terminala, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.
- 2³. 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 Multimedia mobilNET w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator stosuje odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji. 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, wahań opóźnienia, utraty pakietów, przepustowości) w zakresie określonych kategorii ruchu oraz powodują proporcjonalny podział dostępnych zasobów pomiędzy użytkowników końcowych korzystających ze wspólnych zasobów Sieci.
- 2⁴. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.

- 2⁵. 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.
- 2⁶. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Multimedia mobilNET pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi Multimedia mobilNET, a wykonaniem opisanym w ust. 2¹ - 2⁵ powyżej i ust. 14 - 14³ poniżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z konsumentem.
- 2⁷. W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi Multimedia mobilNET pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi Multimedia mobilNET, a wykonaniem opisanym w ust. 2¹ - 2⁵ powyżej i ust. 14 - 14³ poniżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 18 oraz § 17 ust.17 niniejszego Regulaminu.

3/ § 3 ust. 14 otrzymuje następującą treść:

14. Operator w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej określa, oddzielnie dla każdego Pakietu, Limit Danych i zasady jego przenoszenia na kolejną Kartę SIM, wielkość możliwych Doładowań Limitu Danych, wielkość transferu danych przyznanego w ramach opłaty za Aktywację i zasady jego wykorzystania, zasady rozliczania transferu danych oraz szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysłania danych. Mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi Multimedia mobilNET.

4/ W § 3 dodaje się ustępy 14¹ - 14³, o następującej treści:

- 14¹. Rzeczywista osiągalna prędkość pobierania i wysłania danych zależy od wielu czynników, w tym od wykorzystywanego Terminala, 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 Multimedia mobilNET mogą być różne w zależności od miejsca korzystania z tej Usługi.

- 14² Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi Multimedia mobilNET (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jej jakość poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług. Szczegółowe informacje dotyczące funkcjonowania poszczególnych Pakietów, w tym ograniczeń wynikających z przekroczenia limitu ilości danych, są określone w Umowie Abonenckiej lub Cenniku. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi Multimedia mobilNET 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 Usługi Multimedia mobilNET niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.
- 14³ Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Terminalu z Usługi Multimedia mobilNET oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi Multimedia mobilNET 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.

5/ W § 17 dodaje się ust. 17 o następującej treści:

17. W przypadku, o którym mowa jest w § 3 ust. 2⁷ 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).

6/ § 18 po ust. 20 dodaje się ustęp 20¹ o następującej treści:

- 20¹. 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 przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

7/ § 18 ust. 21 otrzymuje następującą treść:

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 lub przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Postępowanie w sprawie

pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres strony internetowej 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.

8/ Postanowienia § 3 ust. 2⁶ Regulaminu mają zastosowanie wyłącznie do Umów Abonenckich zawartych lub przedłużonych po dniu 29 listopada 2015 r.

Umowa Abonencka:

Postanowienie Umów Abonenckich o świadczenie Usługi Multimedia mobilNET łączących Państwa z Multimedia Polska Biznes S.A. zgodnie z którym informacja o polubownych sposobach rozwiązywania sporów jest zawarta w Regulaminie świadczenia Usługi Multimedia mobilNET, zastępuje się w ten sposób, że Regulamin świadczenia Usługi Multimedia mobilNET zawiera informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i postępowaniach przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE.