

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI INTERNET MOBILNY 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 przez Multimedia Polska sp. z o.o., zwaną dalej Operatorem, usługi Internet Mobilny oraz związanych z nią innych usług, a także dostarczania Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych.
2. Regulamin oraz Cennik są dostępne na stronie internetowej multimedia.pl oraz w Biurach Obsługi Klienta.
3. Niniejszy Regulamin oraz Cennik stają się integralną częścią Umowy Abonenckiej, z chwilą jej zawarcia.

### § 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata za usługi telekomunikacyjne polegające na zapewnieniu możliwości korzystania z Usługi oraz na utrzymaniu i konserwacji połączenia Sprzętu Odbiorczego z Siecią Operatora, wraz z Limitem Danych przyznanym Abonentowi zgodnie z wybranym Pakietem;
2. **Abonent** – podmiot, który jest stroną Umowy Abonenckiej z Operatorem;
3. **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi uniemożliwiająca albo utrudniająca Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
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. Skreślone;
7. **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 lub dodatkowych opcji Usługi. Szczegółowe informacje o rodzajach Kanałów Zdalnych udostępnionych Abonentom są dostępne w Biurach Obsługi Klienta oraz Call Center

- (Infolinia) Operatora, a ponadto na stronie internetowej multimedia.pl;
8. **Karta SIM** – karta mikroprocesorowa stanowiąca własność Operatora, 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 (osobisty numer odblokowujący Kartę SIM), a także inne cechy takie jak numery i aplikacje dodatkowe, przekazana Abonentowi do używania w celu świadczenia Usługi;
  9. **Limit Danych** – limit danych wysłanych i odebranych w Okresie Rozliczeniowym, przyznany przez Operatora w ramach wybranego przez Abonenta Pakietu. Limit Danych jest przyznawany i rozliczany odrębnie dla danej Karty SIM, w każdym Okresie Rozliczeniowym obowiązywania Umowy Abonenckiej. Szczegółowe zasady rozliczania Limitu Danych, w tym także w przypadku wydania kolejnej Karty SIM, określa Cennik;
  10. **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 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.
  11. **Numer MSISDN** – numer przypisany do Karty SIM stanowiący identyfikator Usługi w Sieci;
  12. **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;
  13. **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 Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000861530, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, której akta przechowuje Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy: 424 550 850 PLN;
  14. **Pakiet** – zakres Usługi określony w Cenniku;
  15. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie Sprzętu Operatora do używania;
  16. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza zwrot Sprzętu Operatora przez Abonenta;

17. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Internet Mobilny oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Multimedia Polska sp. z o.o.;
18. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi;
19. **Sprzęt Operatora** – telekomunikacyjne urządzenie końcowe, w tym modem lub router, łączące się bezprzewodowo z siecią Internet, po zainstalowaniu w nim Karty SIM. Sprzęt Operatora może zostać udostępniony Abonentowi do używania, o ile będzie to przewidywać oferta Operatora, tj. Cennik lub regulamin promocji. Opłaty za używanie Sprzętu Operatora określa Cennik lub regulamin promocji;
20. **Sprzęt Odbiorczy** – telekomunikacyjne urządzenie końcowe takie jak modem, router, tablet, smartfon lub inne podobne urządzenie dopuszczone do pracy w Sieci i umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi po zainstalowaniu w nim Karty SIM;
21. **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;
22. **Treści Cyfrowe** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą;
23. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usług oraz dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych;
24. **Usługa** – usługa bezprzewodowego dostępu do sieci Internet łącznie z Usługami Dodatkowymi świadczona przez Operatora;
25. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze wymienione w Cenniku;
26. **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.
27. **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 Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
2. Usługa jest dostępna na obszarze Polski, o ile nic innego nie wynika z

Umowy Abonenckiej łączącej strony lub Cennika, w wybranych lokalizacjach, w zależności od istniejących możliwości technicznych i zasięgu Sieci Operatora. Aktualne informacje o możliwościach technicznych oraz o zasięgu Sieci dostępne są w Biurach Obsługi Klienta, Call Center oraz na stronie internetowej multimedia.pl

- 2<sup>1</sup>. 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<sup>2</sup>. 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.
- 2<sup>3</sup>. 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. 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.
- 2<sup>4</sup>. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.
- 2<sup>5</sup>. 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.
- 2<sup>6</sup>. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 2<sup>1</sup> - 2<sup>5</sup> powyżej i ust. 16 - 16<sup>3</sup> poniżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z konsumentem.
- 2<sup>7</sup>. W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 2<sup>1</sup> - 2<sup>5</sup> powyżej i ust. 16 - 16<sup>3</sup> poniżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 13 oraz § 12 ust.19 niniejszego Regulaminu.
3. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
- a. aktywację Usługi, w tym przekazanie Abonentowi do używania Karty SIM wraz z przyznanym Numerem MSISDN;
  - b. Abonament;
  - c. Limit Danych odpowiedni dla wybranego Pakietu;
  - d. zapewnienie dostępu do Pakietu za pomocą sieci Internet z użyciem Karty SIM;
  - e. Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
4. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
- a. termin usunięcia Awarii określony zgodnie z ust. 10 Regulaminu,
  - b. termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 10 ust. 1 Regulaminu,
  - c. 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,
  - d. dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa świadczona jest przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień ust. 10 i 11 niniejszego Regulaminu.
5. Abonent zobowiązany jest do:
- a. korzystania z Usługi z użyciem Sprzętu Odbiorczego lub/i innych urządzeń dopuszczonych do powszechnego użytku i przeznaczonych do

- współpracy z Kartą SIM, w tym również umożliwiających transfer danych w technologii transmisji danych określonej w Cenniku, stosownie do Pakietu objętego Umową Abonencką;
- b. niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych;
  - c. niepodejmowania działań mogących stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.
6. Abonent samodzielnie instaluje Kartę SIM w Sprzęcie Odbiorczym, w tym gdy Sprzęt Odbiorczy stanowi jednocześnie Sprzęt Operatora, przy użyciu Instrukcji instalacji Karty SIM przekazanej mu przez Operatora, z uwzględnieniem wymagań technicznych określonych przez producenta Sprzętu Odbiorczego lub dostawcy oprogramowania zainstalowanego w tym Sprzęcie Odbiorczym. Abonent jest ponadto zobowiązany dokonać konfiguracji Sprzętu Odbiorczego wraz Kartą SIM w zakresie, w jakim jest to niezbędne do stwierdzenia prawidłowości aktywacji Karty SIM i Numeru MSISDN w Sieci. Powyższe czynności powinny być dokonane w terminie rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazanym w § 10 ust. 1, z zastrzeżeniem postanowień § 10 ust. 2 poniżej. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Operatora o braku lub nieprawidłowościach w instalacji Karty SIM lub konfiguracji Sprzętu Odbiorczego z Kartą SIM, jeśli uniemożliwiają one stwierdzenie prawidłowości aktywacji Karty SIM i numeru MSISDN w Sieci.
7. Operator zobowiązany jest wydać Abonentowi do używania Kartę SIM i przyznać Numer MSISDN. Operator nie zapewnia Abonentowi Sprzętu Odbiorczego niezbędnego do korzystania z Usługi, chyba że w Umowie Abonenckiej strony postanowią inaczej. Wykaz warunków technicznych i funkcjonalności jakie powinny spełniać telekomunikacyjne urządzenia końcowe wraz z oprogramowaniem, przeznaczone do korzystania z usługi bezprzewodowego dostępu do sieci Internet na potrzeby korzystania z Usługi, dostępny jest w Biurach Obsługi Klienta, Call Center Operatora oraz na stronie multimedia.pl
8. Abonent zobowiązany jest nie kierować do Sieci lub/i do sieci innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych, za pomocą jakichkolwiek urządzeń oraz przy użyciu Karty SIM otrzymanej od Operatora, ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych. Stosowanie urządzeń umożliwiających dostęp do Sieci lub realizowanie połączeń za pomocą urządzeń końcowych przeznaczonych do przyłączenia do sieci stacjonarnej lub działających na podobnej zasadzie, w których wykorzystywane będą Karty SIM Operatora, jest wykluczone, chyba że dotyczy to połączeń i urządzeń związanych z realizacją Usługi. Abonent zobowiązany jest ponadto nie udostępniać Usługi innym osobom w celu uzyskania korzyści majątkowych związanych z realizacją ruchu hurtowego z sieci innych operatorów. W przypadku naruszenia przez Abonenta któregokolwiek z obowiązków wymienionych w niniejszym ustępie, Operator uprawniony będzie, wg własnego wyboru, do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub/i rozwiązania Umowy Abonenckiej bez okresu wypowiedzenia oraz bez prawa do

- odszkodowania.
9. Z upływem ostatniego dnia świadczenia Usługi, Karta SIM i Numer MSISDN ulegają dezaktywacji, natomiast Limit Danych niewykorzystany przez Abonenta przepada, bez prawa żądania zwrotu odpowiednio: opłaty za Abonament lub/i opłaty za niewykorzystane Usługi Dodatkowe.
  10. W razie wystąpienia Awarii, Operator zobowiązuje się do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia Awarii średnio w ciągu 24 godzin, nie dłużej jednak niż w ciągu 72 godzin, od momentu powzięcia wiadomości o Awarii, z wyłączeniem jednak dni ustawowo wolnych od pracy i świąt. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga podjęcia działań dotyczących Sprzętu Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia tego Sprzętu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.
  11. 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.
  12. 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 okresu wypowiedzenia.
  13. Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszenia 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 blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia pracy Sieci, sieci Internet bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega 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 bez okresu wypowiedzenia, a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.
  14. Niezależnie od postanowień ust. 13 powyżej, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczoną Usługą, Operator uprawniony jest do podjęcia przewidzianych prawem środków, w tym eliminacji przekazu komunikatu który zagraża temu bezpieczeństwu, przerywania lub ograniczenia świadczenia Usługi służącej do wysyłania takich komunikatów.
  15. Abonent nie ma prawa przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w szczególności 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.

16. Operator w Cenniku określa Limit Danych i zasady jego rozliczania, w tym przenoszenia na kolejną Kartę SIM, zasady korzystania z Usług Dodatkowych, zasady rozliczania transferu danych oraz szacunkowe maksymalne prędkości pobierania i wysłania danych. Mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi.

16<sup>1</sup>. 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.

16<sup>2</sup>. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi 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 Cenniku. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi 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 niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

16<sup>3</sup>. 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.

17. Operator informuje Abonenta o zbliżającym się wyczerpaniu Limitu Danych przyznanego w ramach opłaty za Abonament lub uzyskanego w wyniku Usługi Dodatkowej, w drodze komunikatów typu SMS wysyłanych na numer MSISDN Karty SIM. Bieżąca kontrola stanu wykorzystania Pakietu możliwa jest z wykorzystaniem elektronicznego Biura Obsługi Klienta (e-BOK) Operatora (tj. za pośrednictwem strony multimedia.pl) lub



za pomocą komunikatów typu SMS wysyłanych na numer MSISDN Karty SIM, na uprzednie żądanie Abonenta. Operator zastrzega, że zależnie od rodzaju lub/i typu Sprzętu Odbiorczego używanego przez Abonenta, funkcja wymiany informacji za pomocą komunikatów SMS może nie być dostępna dla Abonenta.

18. W ramach Usługi Operator nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi, chyba że Sprzęt Odbiorczy Abonenta będzie realizował tę funkcjonalność.
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 Biurach Obsługi Klienta.
20. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są przekazywane Abonentom za pomocą publikacji są na stronie internetowej multimedia.pl
21. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług na stronie internetowej multimedia. pl

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

#### **§ 4 Postanowienia ogólne**

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, 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 utrwalą i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie woli Abonenta o związaniu się tymi warunkami. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie (zmianę warunków), na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wnioski o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmianę warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
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 ich przestrzegania, w tym do terminowego uiszczania opłat za usługi określonych w Umowie. Regulamin i Cennik są doręczane Abonentowi nieodpłatnie przed zawarciem Umowy, 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 Operatora oraz w Biurach Obsługi Klienta i na stronie internetowej multimedia.pl
  4. Operator zastrzega możliwość organizowania promocji przewidujących 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 utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) , 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, 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. 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 okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
    - c. gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne lub/i niepieniężne wobec Operatora 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
  8. 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 Sprzęt operatora

1. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, o ile nie stanowi ona inaczej.
2. Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu używania Sprzętu Operatora.
3. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie, brak zwrotu lub uszkodzenie Sprzętu Operatora, w tym wynikające z jego nieprawidłowego używania, w szczególności Abonent ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się używanie Sprzętu Operatora niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Umową Abonencką, Regulaminem lub Cennikiem oraz naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator określa powyższe koszty w Cenniku w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za jego utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy), uszkodzenie lub brak zwrotu Sprzętu Operatora, w trybie określonym w ust. 8.
4. Abonent zobowiązany jest zgłosić niezwłocznie każdą utratę, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub w innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Abonentów (Call Center).
5. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowień ust. 3, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.
6. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej ale nie później niż w trzecim dniu, Abonent jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji.
7. Operator określa w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
8. W razie braku zwrotu Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 6, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną za brak zwrotu Sprzętu

Operatora w określonym terminie wskazaną w Cenniku. Powyższe nie wyłącza podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, do zaspokojenia przysługującego Operatorowi roszczenia z kaucji.

9. Postanowienia, o których mowa jest w ust. 6 - 8 powyżej stosowane będą odpowiednio w przypadku zmiany zakresu Usługi skutkującej obowiązkiem Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora.

## **ROZDZIAŁ 4 – CENNIK**

### **§ 8 Faktura**

1. Faktura 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. Faktura za Usługę może obejmować inne usługi świadczone przez Operatora.
3. Faktura 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.
4. W razie nieotrzymania faktury w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

### **§ 9 Płatności**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury w kwocie na niej wskazanej, w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym została wystawiona ta faktura, albo w innym terminie określonym w Umowie Abonenckiej.
2. Wpłaty na rzecz Operatora mogą być dokonane przelewem na wskazany rachunek bankowy Operatora, lub w gotówką w kasie w wybranych Biurach Obsługi Klienta.
3. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta, Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniejszych wymagalnych.
4. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
5. 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.
6. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do

- naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
7. 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.
  8. 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 ust. 9 i 10. Operator uprawniony będzie ponadto do wezwania Abonenta, 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 za pomocą spotów telewizyjnych, do zapłaty zobowiązań.
  9. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust. 8 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 ciążyących na Abonencie względem Operatora, o ile są one wymagalne.
  10. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty zobowiązań w terminie określonym w ust. 8 powyżej, Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką, bez zachowania okresu wypowiedzenia.
  11. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych Operatorowi do dnia jej rozwiązania.

## **ROZDZIAŁ 5 – ŚWIADCZENIE USŁUGI**

### **§ 10 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 Pakietu lub aktywację Usługi Dodatkowej.
2. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
  - a. działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
  - b. działania siły wyższej;
  - c. w innych przypadkach określonych w Umowie Abonenckiej.Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia usług nie będzie możliwe, przed jego upływem

Operator wyznacza nowy termin i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.

3. Przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi Operator przekazuje Abonentowi Kartę SIM wraz z przyznanym Numerem MSISDN. Aktywacja Karty SIM w Sieci i uzyskanie dostępu do Usługi następuje w terminie, o którym mowa jest w ust. 1 powyżej.
4. Dzień aktywacji Karty SIM wraz z przyznanym Numerem MSISDN w Sieci stanowi pierwszy dzień, za który pobierana jest opłata za Abonament. Z dniem aktywacji Karty SIM i Numeru MSISDN w Sieci Operator przypisuje do Karty SIM wydanej Abonentowi Limit Danych odpowiadający Pakietowi określonemu w Umowie Abonenckiej.
5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług, Abonent może z nich korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

## **§ 11 Wstrzymanie świadczenia usługi**

1. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych lub zablokowania dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych, w przypadku:
  - a. pozostawania w opóźnieniu z zapłatą należności przysługujących Operatorowi;
  - 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;
  - 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, a ponadto w przypadkach wskazanych w § 3 ust.14 niniejszego Regulaminu;
  - g. uzasadnionego podejrzenia działań mogących stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.
2. Operator wznowia świadczenie usług na dotychczasowych warunkach wynikających z Umowy Abonenckiej, bez osobnego powiadomienia Abonenta oraz bez zbędnej zwłoki od momentu powzięcia wiadomości o ustaniu przyczyny Wstrzymania Świadczenia Usługi.



## ROZDZIAŁ 6 – ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE

### § 12 Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
2. Abonent ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej na zasadach i w granicach określonych przepisami prawa oraz w Umowie Abonenckiej, w tym również w Regulaminie, Cenniku oraz regulaminie promocji (o ile Abonent korzysta z warunków promocyjnych) stanowiących jej integralną część, w szczególności w zakresie opóźnień lub braku płatności za wykonaną usługę, korzystania oraz zwrotu Sprzętu Operatora, zwrotu przyznanej ulgi w opłatach, niedozwolonego korzystania lub uszkodzenia Sieci, ingerencji w Sieć.
3. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków korzystania z usług, określonych w niniejszym Regulaminie.
4. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Karty SIM z przyczyn leżących po stronie Abonenta, jej zagubienia, kradzieży lub utraty w inny sposób przez Abonenta, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu braku możliwości korzystania z usług przez Abonenta.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta lub działanie siły wyższej, a także, w przypadkach, o których mowa jest w § 3 ust. 14 niniejszego Regulaminu oraz, gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w szczególności zaś przerwa w działaniu Usługi były następstwem przyczyn niezależnych od Operatora.
- 5<sup>1</sup>. 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.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a. szkody powstałe w Sprzęcie Odbiorczym lub oprogramowaniu Sprzętu Odbiorczego na skutek ingerencji osób trzecich;
  - b. brak lub zakłócenia w korzystaniu z usług, jeśli instalacja Karty SIM w Sprzęcie Odbiorczym lub konfiguracja Sprzętu Odbiorczego lub korzystanie z niego lub z zainstalowanego w nim oprogramowania są niezgodnie z zaleceniami producenta Sprzętu Odbiorczego lub instrukcjami Operatora;
  - c. brak lub zakłócenia w korzystaniu z usług wynikające z ograniczeń technicznych lub z wad lub uszkodzenia Sprzętu Odbiorczego lub z zainstalowanego w nim oprogramowania. Powyższe nie dotyczy Sprzętu Operatora;
  - d. brak lub zakłócenia w korzystaniu z usług na skutek tego, że parametry

- techniczne Sprzętu Odbiorczego lub zainstalowanego w nim oprogramowania są niekompatybilne z Kartą SIM;
- e. brak lub zakłócenia w korzystaniu z usług na skutek zmiany oprogramowania Sprzętu Odbiorczego przez Abonenta lub jego aktualizacji przez producenta Sprzętu Odbiorczego;
  - f. treść i formę materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami, rozpowszechnianych przez Abonenta podczas korzystania z usług. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem bez okresu wypowiedzenia;
  - 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;
  - h. za blokadę świadczonych usług telekomunikacyjnych dostępu do Internetu lub utratę informacji będących skutkiem rozprzestrzeniania się wirusa w Sprzęcie Odbiorczym na skutek połączenia Sprzętu Odbiorczego z siecią Internet;
  - i. za zabezpieczenie danych i oprogramowania urządzeń Abonenta przed ingerencją osób trzecich,
  - j. za skutki wynikające z braku lub niewłaściwego zabezpieczenia sieci Wi-Fi przez Abonenta, w przypadku korzystania przez niego z routera w związku ze świadczoną Usługą;
  - k. brak lub zakłócenia w korzystaniu z Usługi spowodowane wadami (brakami) Sprzętu Odbiorczego przeznaczonego do korzystania z Usługi w technologii LTE, które uniemożliwiają lub ograniczają transfer w tej technologii. Powyższe nie dotyczy Sprzętu Operatora.
7. 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 albo Kodu PUK.
8. 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.
9. Po przyjęciu od Abonenta informacji, o której mowa jest w ust. 8 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 ust. 10 zdanie pierwsze, przed wydaniem Abonentowi kolejnej Karty SIM.
10. Na wniosek Abonenta złożony w Biurze Obsługi Klienta nie później niż w terminie jednego miesiąca od dnia poinformowania Operatora o

uszkodzeniu, zniszczeniu, zagubieniu, kradzieży lub utracie w inny sposób Karty SIM, Operator wydaje Abonentowi kolejną Kartę SIM. Wydanie kolejnej Karty SIM następuje w Biurze Obsługi Klienta, w dniu złożenia przez Abonenta wniosku, o którym mowa powyżej. Opłatę za wydanie kolejnej Karty SIM określa Cennik. Aktywacja kolejnej Karty SIM i nowego numeru MSISDN w Sieci, następuje w terminie do 3 dni roboczych od daty wydania jej Abonentowi. W przypadku wydania kolejnej Karty SIM, nie pobiera się opłat określonych w Cenniku w zakresie dotyczącym aktywacji Usługi.

11. Abonent zobowiązany jest do uregulowania opłat naliczonych w związku z użytkowaniem 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 niewykonaniem zobowiązania określonego w ust. 8 powyżej.
13. W przypadku niezłożenia przez Abonenta, w terminie określonym w ust.10 zdanie pierwsze powyżej, odpowiednio wniosku o wydanie kolejnej Karty SIM lub wniosku o odblokowanie dotychczasowej Karty SIM, Operator może rozwiązać Umowę Abonencką o świadczenie Usługi bez okresu wypowiedzenia. Ww. uprawnienie przysługuje ponadto Operatorowi w przypadku złożenia przez Abonenta wniosku o wydanie kolejnej Karty SIM więcej niż 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. 10 Regulaminu, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
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 miesięcznej opłaty za Abonament określonej w Umowie Abonenckiej.
- 16<sup>1</sup>. W przypadku braku realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi przewidzianej w Prawie telekomunikacyjnym, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej wg rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy

usługi dostępu do sieci Internet. Odszkodowanie przysługuje od:

- a. dotychczasowego dostawcy, jeżeli brak realizacji ww. zmiany nastąpił z przyczyn leżących po stronie dotychczasowego dostawcy,
- b. nowego dostawcy, jeżeli brak realizacji ww. zmiany nastąpił z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy.

Kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły od uzgodnionego z Abonentem terminu aktywacji usługi dostępu do sieci Internet do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do sieci Internet przez nowego dostawcę.

17. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu usługi lub wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 13 poniżej.
18. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu usługi lub 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.
19. W przypadku, o którym mowa jest w § 3 ust. 2<sup>7</sup> 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).
20. 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.
21. Niezależnie od postanowień §12 ust. 20, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne 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.

22. 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:
- Operator oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi/Treści Cyfrowej, lub
  - 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.
23. 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.

## **§ 13 Reklamacje**

- Reklamacje w sprawach usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej:
  - niewykonania lub nienależytego wykonania,
  - niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
- 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.
- Reklamacja może być złożona:
  - 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,
  - ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej,
  - 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,
  - 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 wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 4<sup>1</sup>. 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 wnioski 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<sup>1</sup> 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<sup>1</sup> 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<sup>1</sup> lit. 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 reklamacjiJeżeli 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 lit. 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<sup>1</sup>. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, 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](http://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](http://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 braku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi 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 7 – POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 14 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, 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;
- 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, 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;
  - e. 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. popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
  - c. przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Operatora;
  - d. 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.

## **§ 15 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.