

## Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

### § 1 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Multimedia Łowicz sp. z o.o., zwaną dalej Operatorem, usług telekomunikacyjnych dostępu do sieci Internet oraz związanych z nimi innych usług, a także dostarczania Usług Cyfrowych i Treści Cyfrowych.
2. Operator zapewnia stałe utrzymywanie wymaganych parametrów łącza pomiędzy Gniazdem Sietciowym/Gniazdem Dodatkowym a Routerem Dostępowym Operatora, zgodnie z Polskimi Normami i zaleceniami Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

### § 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Terminala zainstalowanego w Lokalu Abonenta, z Siecią Operatora, wraz z Usługami Dodatkowymi;
2. **Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonamentowej;
2. **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi całkowicie uniemożliwiająca Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
3. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta;
4. **Cennik** – będący integralną częścią Umowy Abonamentowej, odrębny dla każdego Obszaru, dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
5. **Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Sietciowe;
6. **Gniazdo Sietciowe** – urządzenie będące zakończeniem Sieci, umożliwiający przyłączenie Terminala Internetowego;
7. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;
8. **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.
9. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
10. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT dniach miesiąca, o ile Umowa Abonamentowa nie stanowi inaczej;
11. **Operator** – Multimedia Łowicz sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (81-525) przy Al. Zwycięstwa 253, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000970839, której akta przechowuje Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON: 521882962, NIP: 586-23-80-078, kapitał zakładowy: 5 000 zł;
12. **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi;
13. **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
14. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;
15. **Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Sietciowego/Gniazda Dodatkowego/Sprzętu Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi;
16. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora;
17. **Regulamin** – niniejszy „Świadczenia Usługi Multimedia

Internet oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Multimedia Łowicz sp. z o.o.”, będący integralną częścią Umowy Abonamentowej;

18. **Router Dostępowy Operatora** – stanowiące element Sieci, pierwsze urządzenie informatyczne, łączące Terminal Internetowy z siecią Internet, umożliwiające świadczenie Usługi Multimedia Internet;
19. **Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na początku której znajduje się Router Dostępowy Operatora, a na końcu Gniazdo Sietciowe/Gniazdo Dodatkowe;
20. **Sprzęt Operatora** – oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonamentowej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, takie jak w szczególności: Terminal Internetowy, czy karta sieciowa;
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. **Terminal** – komputer, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi Multimedia Internet;
23. **Terminal Internetowy** – niezbędne do świadczenia Usługi Multimedia Internet, urządzenie łączące Terminal z Siecią poprzez Gniazdo Sietciowe/Gniazdo Dodatkowe;
24. **Treści Cyfrowe** – dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą.
25. **Umowa Abonamentowa** – Umowa o świadczenie Usług oraz dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych;
26. **Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonamentowej usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi;
27. **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.
28. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
29. **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

### § 2<sup>1</sup> Dostęp do Internetu

1. Usługa umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy Abonamentowej (w tym Regulaminu lub Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
2. Usługa jest realizowana w Pakiecie wybranym przez Abonenta, przy pomocy Terminala wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfikacji Usługi oraz wymagania określone przepisami prawa.
3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. W przypadku stosowania limitów transmisji danych w Sieci, przekroczenie tego limitu może powodować ograniczenie lub brak dostępu do treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż dostępna dla Abonenta po przekroczeniu tego limitu. Niezależnie od ewentualnych limitów transmisji danych, na jakość Usługi, w tym również na korzystanie z treści, aplikacji lub usług, mają wpływ także prędkości transmisji danych, opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów transmisji danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, zależnie od kategorii lub specyfiki poszczególnych treści, aplikacji lub usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów dostępu do Internetu (dla każdego Terminala osobno):
  - usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz

- wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - rozmowy wideo HD - 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - gry sieciowe w czasie rzeczywistym - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
4. Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi:
    - a) minimalna, tj. najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi,
    - b) zwykle dostępną, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przez co najmniej okres świadczenia Usługi obliczony z zastosowaniem wskazanego przez Operatora w Cenniku lub Umowie Abonamentowej poziomu dostępności Usługi w czasie doby,
    - c) deklarowaną, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonamentowej, równa prędkości maksymalnej,
    - d) maksymalna, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę w trakcie korzystania z Usługi, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym Pakiecie.
  5. Minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi podany w Cenniku lub w Umowie Abonamentowej stosunek tych prędkości do maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania danych określonej odrębnie dla każdego Pakietu w Cenniku lub w Umowie Abonamentowej. Tak ustalone minimalna, zwykle dostępna oraz maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych są dostępne przy bezpośrednim, tj. za pomocą kabla, połączeniu Terminala Internetowego przyłączonego do Gniazda Sietciowego, z Terminalem, i uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiaru ruchu internetowego, przy zachowaniu normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora. Operator zastrzega, że faktycznie dostępna dla Abonenta minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych może być wyższa od wartości ustalonych zgodnie z zasadami, o których mowa jest w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu. Zalecane przez Operatora sposoby pomiaru prędkości transmisji w Sieci są dostępne na stronie internetowej Operatora.
  6. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi jest uzależniona nie tylko od wybranego przez Abonenta Pakietu ale także od stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych, stanu technicznego, parametrów technicznych lub konfiguracji Terminala (w szczególności routera niebędącego Sprzętem Operatora), korzystania z Usługi z użyciem kilku Terminali jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji w Terminalu aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału Usługi (m. in. znaczna odległość od Sprzętu Operatora, zakłócenia wywołane przez inne urządzenia wykorzystujące łączność radiową lub emitujące silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej, ograniczenia prawne związane z mocą nadawania urządzeń nadawczych lub związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej), ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, krótkotrwałego wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci wynikającego z jej specyfiki technologicznej, nagłego wzrostu popularności danej treści, aplikacji czy usługi lub wymagań określonych przez innych niż Operator, dostawców treści, aplikacji lub usług.
  7. Znaczące odstępstwa od zapewnianych parametrów jakości Usługi mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wymaganych przez ich dostawców, innych niż Operator.
  8. Z zastrzeżeniem ust. 9 - 10 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji.

9. W celu utrzymania optymalnych warunków świadczenia Usługi, Operator stosuje środki monitorowania ruchu oraz środki zarządzania ruchem w Sieci, takie jak: kolejowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Nie mają one wpływu na jakość treści, aplikacji lub usług dostępnych w ramach Usługi, prywatności Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłączone w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi i nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
10. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług lub szczególnych ich kategorii, ani nie ingerują w nie z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
- a) zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu,
  - b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c) zapobiec groźnym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.
- Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia, wahania opóźnień transmisji danych, utratę pakietów danych, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie lub mogą uniemożliwić dostęp do treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji lub mogą mieć wpływ na funkcjonalność usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, ani nie wpływają na prywatność Abonenta, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia opisanych powyżej celów.
11. 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 zwiększenie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 3 - 11 powyżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z konsumentem.
13. 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. 3 - 11 powyżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 18 oraz § 17 ust.11 niniejszego Regulaminu.

### **§ 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 świadczona przez Operatora obejmuje:
  - a) przyłączenie do Sieci, w tym montaż Gniazda Sietciowego;
  - b) Abonament;
  - c) zapewnienie dostępu Terminala do ogólnodostępnej sieci Internet;
  - d) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
- 2<sup>1</sup>. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
  - a) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 3 ust. 15 Regulaminu,
  - b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 15 ust. 1 Regulaminu,
  - c) możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora zgodnie z § 3 ust. 33 Regulaminu,
  - d) czas wstępnego przyłączenia Usługi, w przypadku gdy takie przyłączenie będzie wymagane zgodnie z warunkami świadczenia Usługi określonymi przez Operatora. W takim przypadku czas wstępnego przyłączenia będzie tożsamy z terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi określonym w Umowie Abonenckiej, o ile Umowa Abonencka nie będzie stanowiła inaczej,

- e) dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa świadczona jest przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 15 i 16 niniejszego Regulaminu.
3. Abonent zobowiązany jest do:
    - a) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania instalacji Gniazda Sietciowego/ Gniazda Dodatkowego lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń końcowych przyłączonych do Gniazda Sietciowego;
    - b) niedotarcia do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nieprzeznaczonych do dotarcia do sieci publicznej;
    - c) niedotarcia do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;
    - d) niezakłócenia pracy sieci telekomunikacyjnych;
    - e) niepodjęmowania działań mogących stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.
  4. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sietciowego/ Gniazda Dodatkowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sietciowego/ Gniazda Dodatkowego i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w § 15 ust. 1 Regulaminu, na warunkach określonych w Cenniku. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku montażu Gniazda Dodatkowego.
  5. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sietciowego/ Gniazda Dodatkowego Abonent, zawierając Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
  6. Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sietciowego/ Gniazda Dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego montażu Gniazda Sietciowego/ Gniazda Dodatkowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
  7. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w ust. 5 i 9.
  8. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi).
  9. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Gniazd Dodatkowych oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Gniazda Sietciowego lub Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
  10. Uszkodzenia Sieci lub/ i Gniazda Sietciowego/ Gniazda Dodatkowego powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat.
  11. W sytuacji określonej w ust. 10, postanowienia §14 ust. 6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
  12. Operator dokonuje konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
  13. W przypadku konieczności przystosowania Terminala do przyłączenia do Gniazda Sietciowego/ Gniazda Dodatkowego lub Terminala Internetowego, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Terminala. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Terminala i/ lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust.12. Operator określa powyższe koszty w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
  14. Do Gniazda Sietciowego jak i do Gniazda Dodatkowego Abonent może przyłączyć tylko jeden Terminal, o ile szczegółowe warunki świadczenia Usługi zawarte w ofercie Operatora nie stanowią inaczej.
  15. W razie wystąpienia Awarii Operator zobowiązuje się do podjęcia działań interwencyjnych i usunięcia Awarii średnio w ciągu 24 godzin, nie dłużej jednak niż w ciągu 72 godzin, od momentu powzięcia wiadomości o Awarii, z wyłączeniem jednak dni ustawowo wolnych od pracy i świąt. W przypadku, gdy usunięcie Awarii wymaga podjęcia działań w Lokalu Abonenta, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sietciowe lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.
  - 15<sup>1</sup>. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sietciowe lub Sprzęt Operatora.
  16. 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.
  17. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu Gniazda Sietciowego/ Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Terminala, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Terminala, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
  18. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może

- dokonywać jedynie Operator. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu. Uszkodzenia odcinka Sieci znajdującego się w Lokalu, będą usuwane na koszt Abonenta. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych. Postanowienia §14 ust.6, 7 i 8 stosuje się odpowiednio.
19. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator w celu dalszego świadczenia Usługi, dokonuje ponownej konfiguracji Terminala, Sprzętu Operatora, a także innych niż Terminal urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
  20. 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 łącznie. 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 w trybie natychmiastowym, a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.
  - 20<sup>1</sup>. Niezależnie od postanowień ust. 20 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, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi służącej do wysyłania takich komunikatów.
  - 20<sup>2</sup>. Abonent nie ma prawa udostępniać Usługi poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej.
  21. Za bezpodstawne wezwanie Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
  22. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2017.1219) oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.
  23. Operator w Cenniku określa szybkość transferu (w tym maksymalną), sposób przydzielania adresów IP oraz limit odebranych danych dla oferowanych przez siebie Pakietów. Mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi.
  24. Zasięg i warunki działania Usługi (Usługi Dodatkowej) świadczonej w oparciu o technologię bezprzewodową (radiową), zależne mogą być od specyfiki Lokalu, w którym świadczona jest przedmiotowa Usługa. Ze względu na rodzaj technologii zastosowanej przez Operatora świadczenie Usługi w niektórych Pakietach na niektórych obszarach może być wyłączone. Szczegółowe informacje o Pakietach dostępnych na danym obszarze oraz stosowanej technologii dostępne są w Biurach Obsługi Klienta oraz Infolinii Operatora.
  25. Ze względu na sposób rozliczeń za usługi, Operator ogranicza lub wyłącza możliwość łączenia niektórych Pakietów.
  26. Liczba adresów IP przydzielanych w ramach Usługi zależna jest od liczby Terminali, jakie może przyłączyć Abonent zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, chyba że szczegółowe warunki świadczenia Usługi zawarte w ofercie lub Cenniku stanowią inaczej.
  27. Korzystanie, w ramach Usługi, z dynamicznego adresu IP może skutkować wyłączeniem lub ograniczeniem możliwości korzystania przez Abonenta z niektórych serwisów, usług lub aplikacji wymagających statycznego, publicznego adresu IP.
  28. Korzystając z Usługi Abonent może mieć dostęp do usług dodatkowych, dodatkowych funkcjonalności (usług towarzyszących), które nie stanowią elementu Umowy Abonenckiej i nie są objęte gwarancją ze strony Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku.
  29. Operator umożliwi Abonentowi ograniczenie zakresu Usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych, chyba że Umowa Abonencka, w tym regulamin promocji do której przystąpił Abonent, stanowią inaczej.
  30. W ramach Usługi Operator nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
  31. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w ramach której Operator zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od rozwiązania Umowy Abonenckiej.
  32. 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.

33. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora). Godziny funkcjonowania infolinii dostępne są na stronie internetowej Operatora multimedia.pl/multimedia-lowicz
34. 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/multimedia-lowicz
35. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług na stronie internetowej Operatora multimedia.pl/multimedia-lowicz

### Rozdział 3 – Umowa o świadczenie Usługi (Umowa Abonencka)

#### § 4 Postanowienia ogólne

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora multimedia.pl/multimedia-lowicz, po spełnieniu warunków wymienionych w §6 i §7 niniejszego Regulaminu. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy Umowy Abonenckiej zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie (zmianę warunków) na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wnioski o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmianę warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
1. Konsument w rozumieniu odrębnych przepisów prawa może zawrzeć Umowę Abonencką w formie dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o zawarciu Umowy Abonenckiej jest składane telefonicznie na Infolinię Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy. Operator informuje konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia Umowy Abonenckiej przed jej zawarciem. W razie wyboru formy dokumentowej, Operator utrwalia i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie woli Abonenta o związaniu się tymi warunkami.
2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §6 i §7 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z zachowaniem następujących zasad:
  - a) obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej i Regulaminu spoczywają solidarnie na Abonentach;
  - b) w przypadku złożenia sprzecznego dyspozycji, Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie §10 ust.3 pkt b);
  - c) zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Gniazda Sieciowego do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
3. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką 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 nieodpłatnie Abonentowi najpóźniej wraz z Umową Abonencką, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Cennik i Regulamin są ponadto dostępne w siedzibie Operatora oraz odpowiednio we właściwym Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora multimedia.pl/multimedia-lowicz
4. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji na świadczone usługi. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.
5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrwalia, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia

dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych) (Dz.Urz.JE.L.119, str.1), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000) oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2018.1954) dalej Prawo telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej, lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji, o których mowa w § 4 ust.4.
7. W przypadku, gdy Umowa Abonencka określa wybrany przez Abonenta numer PIN lub numer PIN zostanie nadany Abonentowi przez Operatora, Abonent ma obowiązek ujawniania tego numeru osobom trzecim. Dla każdego konta rozliczeniowego Abonenta w systemie rozliczeniowym Operatora, może zostać zdefiniowany wyłącznie jeden numer PIN.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.
9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
  - a) braku możliwości technicznych świadczenia usługi;
  - b) niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
  - c) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciąży wymagalne zobowiązanie pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U.2018.470), 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.

#### § 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 rażąco 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. Okoliczności, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora za usługi, 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 Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej

1. W imieniu Operatora Umowę Abonencką zawiera jego

prawidłowo umocowany przedstawiciel.

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

#### § 6<sup>1</sup> Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

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

Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usługi za czas od odstąpienia od Umowy Abonenckiej, jeżeli:

- a) Operator nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej i skutkach jego wykonania,
  - b) konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej zgodnie z ust. 11 poniżej.
11. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Operator wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, wraz z oświadczeniem, że przyjmuje do wiadomości informację o utracie prawa do odstąpienia od Umowy z chwilą jej pełnego wykonania. Żądanie powyższe odbierane jest na trwałym nośniku.
12. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
13. Przepisy dotyczące konsumenta zawarte w § 6<sup>1</sup> powyżej stosuje się do osoby fizycznej zawierającej Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

### § 7 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 osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego dodatkowo karta stałego pobytu);
  - b) w przypadku pozostałych osób – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON;
  - c) w przypadku przedstawiciela ww. osób – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
- 1<sup>1</sup>. 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.
2. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji Gniazda Sietciowego.

### § 8 Sprzęt Operatora

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi we wskazanej w Umowie Abonenckiej lokalizacji (inny niż Terminal) Sprzęt Operatora. Opłata za korzystanie ze Sprzętu Operatora zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu Operatora, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania urządzenia abonenckiego ponosi Abonent.
3. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej.
4. Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu ani używać Sprzętu Operatora poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompilowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się używanie Sprzętu Operatora niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem oraz naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za utratę, zdekompilowanie, zniszczenie (w przypadku braku

możliwości naprawy) lub brak zwrotu Sprzętu Operatora, w trybie określonym w ust.11.

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

### § 9 Zmiana Umowy Abonenckiej

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzezwiezienia tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.
2. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi lub dostarczanych Usług/Treści Cyfrowych, w tym do zmiany Pakietu lub zamówienia Usług Dodatkowych, na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie w Biurze Obsługi Klienta osobiście lub korespondencyjnie. Operator może uzależnić zmianę zakresu świadczonej Usługi od zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej.
3. Zmiana warunków Umowy Abonenckiej, tj. zakresu świadczonej Usługi lub dostarczanych Usług/Treści Cyfrowych, w tym zmiana Pakietu/Planu Tarifyowego lub zamówienie Usług Dodatkowych, zmiana okresu na jaki została zawarta Umowa Abonencka, długości okresu wypowiedzenia, sposobu składania zamówień na Pakiety lub Usługi Dodatkowe, przystąpienie do Promocji organizowanych przez Operatora wymaga zawarcia Aneksu w formie pisemnej bądź w formie dokumentowej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub z wykorzystaniem konta Abonenta prowadzonego w elektronicznym BOK Operatora. W razie wyboru formy dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Aneksu do Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie woli Abonenta o związaniu się tymi warunkami. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta, w tym dla zlecenia złożonego przy pomocy środków porozumiewania się na odległość - z zastosowaniem danych zawartych w Umowie Abonenckiej. Abonentowi działającemu w charakterze konsumenta w rozumieniu odrębnych przepisów prawa przysługuje prawo odstąpienia od Aneksu do Umowy Abonenckiej zawartego na odległość bądź poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, w terminie 14 dni od jego zawarcia. W pozostałym zakresie, do prawa konsumenta odstąpienia od Aneksu do Umowy Abonenckiej stosowane będą odpowiednio postanowienia § 6<sup>1</sup> powyżej.

4. [skreślony]

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

### § 10 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej

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

### § 11 Wygaśnięcie Umowy Abonenckiej,

1. Umowa Abonencka wygasa wskutek:
  - a) śmierci Abonenta;
  - b) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z

- właściwego rejestru lub ewidencji;
- c) powzięcia wiadomości przez Operatora o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w §7 ust.2 i równoczesnym braku udokumentowanego wniosku Abonenta, o którym mowa w §9 ust.5.
- W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie usług na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej na rzecz nowego Abonenta.
  - Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej następuje na wniosek Abonenta i osoby spełniającej warunki określone w Regulaminie, pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Operatora. Operator może uzależnić zgodę na cesję od uiszczenia przez cesjonariusza kaucji i wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej.

## Rozdział 4 – Cennik

### § 12 Cennik i opłaty

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

- o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian, oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.
- Operator pobiera opłaty za usługi, na które składają się:
    - jednorazowa opłata za przyłączenie Gniazda Sieciowego do Sieci Operatora – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
    - opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy;
    - opłaty za inne usługi i świadczenia, w tym koszty usług serwisowych, w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym.
  - Jeżeli usługa świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę za Abonament ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia usługi w danym miesiącu. Opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
  - Z chwilą rozwiązania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wymienionych w ust. 4 powyżej, o ile nie zostały one wcześniej uiszczone przez Abonenta na rzecz Operatora, stosownie do zakresu i warunków świadczenia usług określonych w Umowie Abonenckiej, a ponadto do zwrotu ulgi w opłatach, w wysokości i na zasadach określonych w regulaminie promocji, o którym mowa jest w § 4 ust. 4 powyżej, o ile jednak taki obowiązek wynikać będzie z regulaminu promocji, do której przystąpił Abonent.

### § 13 Faktura VAT

- Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub, w szczególności uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Operatora, we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
- Operator zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury VAT rzadziej niż co miesiąc w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usługi jest mniejsza niż 25,-zł netto. Na wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury VAT rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy.
- Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami VAT za inne usługi świadczone przez Operatora.
- Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczana w inny sposób, z zastrzeżeniem skutków określonych w §9 ust.1.
- W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

### § 14 Płatność

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

- Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
- W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty wyznaczając dodatkowo termin 7 dni na dokonanie zaległej płatności, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie opisanym w §10 ust.3 pkt b) i podjęcia działań, o których mowa w ust.8.
  - 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, zaspokoi przysługujące mu roszczenia z kaucji. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.
  - Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w ust. 7 powyżej, Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.
  - Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

## Rozdział 5 – Świadczenie Usługi

### § 15 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

- 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 lub zmianę technologii świadczenia Usługi.
- Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
  - działania lub zaniechania Abonenta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
  - działania siły wyższej.
 Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia usług Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia usług i informuje o nim Abonenta, podając przyczynę opóźnienia.
- Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji Gniazda Sieciowego w Sieci.
- Przed rozpoczęciem świadczenia usług, Operator może przeprowadzić test sprawności usług. W przypadku pozytywnego wyniku testów Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Sprawności (Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi), o ile Operator przedstawi taki protokół.
- Z dniem rozpoczęcia świadczenia usług, Abonent może z nich korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

### § 16 Zawieszenie i wstrzymanie Świadczenia Usługi

- Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie usług. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
- Zawieszenie świadczenia usług liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera opłatę jednorazową, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie usług, na dotychczasowych, wynikających z Umowy Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
- 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:
  - pozostawania w opóźnieniu z zapłatą za fakturę VAT, zgodnie z §14 ust.6;
  - uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia usług albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie usług na rzecz innych Abonentów;
  - wykonywania usług do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;
  - korzystania z usług za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
  - naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Internet, lub Sieci i usług Operatora lub zachwiania integralności

urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią łącznie, a ponadto w przypadkach wskazanych w § 3 ust. 20<sup>1</sup> niniejszego Regulaminu;  
f) uzasadnionego podejrzenia działań mogących stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.

## Rozdział 6 – Odpowiedzialność i reklamacje

### § 17 Odpowiedzialność

- Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
- 1<sup>1</sup> Abonent ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej na zasadach i w granicach określonych przepisami prawa oraz w Umowie Abonenckiej, w tym również w Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminie Promocji (o ile Abonent korzysta z warunków promocyjnych) stanowiących jej integralną część, w szczególności w zakresie opóźnień lub braku płatności za wykonaną usługę, korzystania oraz zwrotu Sprzętu Operatora przekazanego Abonentowi w przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, zwrotu przyznanej ulgi w opłatach, niedozwolonego korzystania lub uszkodzenia Sieci, ingerencji w Sieć.
- W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.
- 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. 20<sup>1</sup> niniejszego Regulaminu oraz, gdy przerwa w działaniu Usługi była następstwem przyczyn niezależnych od Operatora.
- 3<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.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §3 ust.18.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w Terminalu lub oprogramowaniu Terminala na skutek ingerencji osób trzecich.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Terminala lub karty sieciowej niebędącej Sprzętem Operatora zainstalowanej w Terminalu, jeśli wykraczać by to miało poza zakres Usługi określony w Umowie Abonenckiej.
- 7<sup>1</sup> Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za 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.
- 9<sup>1</sup> Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi, wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
- 9<sup>1</sup> Za każdy dzień przerwy w działaniu usługi płatnej okresowo, spowodowanej Awarią oraz wykraczającej ponad maksymalny termin 72 godzin do jej usunięcia określony w § 3 ust. 15 Regulaminu, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament. Z tytułu niedotrzymania, z winy Operatora, uzgodnionego z Abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament określonej w Umowie Abonenckiej za każdy dzień przekroczenia ww. terminu.
- 9<sup>2</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.

10. 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.
11. W przypadku, o którym mowa jest w §2<sup>1</sup> ust. 13 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).
12. 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.
13. Niezależnie od postanowień §17 ust. 12, 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 doprowadził 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.
14. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o dostarczenie 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 dostarczenie 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.
15. 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.

### § 18 Reklamacje

- 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.
- 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 nienależyte wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamacja złożoną po upływie ww. terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadomi reklamującego.
- 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,
  - 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/multimedia-lowicz](http://multimedia.pl/multimedia-lowicz)

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<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 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<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 zwraca 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 w ust. 4 pkt f) a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator rozpatruje reklamację tak, jakby była ona określona.
8. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury VAT lub blankietu wypłaty, 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 wypłat 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 umożliwiła reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
19. Na żądanie reklamującego wyrażone w sposób wskazany w ust. 3 powyżej, Operator niezwłocznie przekazuje ponownie odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię, jeżeli odpowiedź na reklamację wysłana przez Operatora nie została doręczona reklamującemu.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa jest w ust. 19 powyżej ma zostać przekazana. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, na żądanie reklamującego, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację, chyba że z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
- 20<sup>1</sup>. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodnie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
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 zdaniem 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

### § 19 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. 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 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.

### § 20 Zmiany Regulaminu

1. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwi korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, na adres wskazany przez Abonenta. Na żądanie Abonenta będącego stroną Umowy Abonenckiej zawartej w formie dokumentowej, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. Niezależnie od powyższego, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, Operator publikuje na swojej stronie internetowej. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku

braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (Prezes UKE), o której mowa jest w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Abonentowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

3. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator publikuje na swojej stronie internetowej informacje o zmianie warunków Umowy Abonenckiej, w tym określonych w Regulaminie, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy Abonenckiej uwzględniających tę zmianę, o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

4. W odniesieniu do wszystkich Umów z Abonentami, tak w trakcie trwania minimalnego okresu wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, jak i po jego zakończeniu, jak również w odniesieniu do Umów bez minimalnego okresu, Operator uprawniony jest do zmiany warunków Umowy w zakresie Usług Cyfrowych określonych w Umowie lub Regulaminie w następujących przypadkach:

- a) zmian wynikających z przepisów prawa (w tym zmian stawki podatku VAT),
- b) zmian wynikających z decyzji, zaleceń lub rekomendacji organów administracji wydanych w zakresie ich kompetencji bądź z orzeczeń sądów,
- c) stworzenia Abonentom możliwości skorzystania z nowych produktów, usług, aplikacji lub funkcjonalności wprowadzanych do oferty Operatora albo w ramach istniejących usług,
- d) rozwiązania lub odmowy przedłużenia przez licencjodawcę umowy o dostarczenie produktu, usługi lub aplikacji, niezbędnych dla świadczenia Usługi na rzecz Abonenta.
- e) zmian, w tym technologicznych lub funkcjonalnych, powodujących usprawnienie lub polepszenie działania usług, podniesienie bezpieczeństwa usług oraz przeciwdziałanie nadużyciom w korzystaniu z usług, zmian redakcyjnych związanych z koniecznością poprawy, usunięcia omyłek redakcyjnych, błędów oraz zmian o charakterze administracyjnym, w tym zmian danych identyfikujących lub kontaktowych.

### § 20<sup>1</sup> Zmiana danych Operatora

Operator niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie Abonenckiej nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Operatora, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania takich informacji na piśmie na

wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonentą adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy Abonenckiej.

#### § 21 Wejście w życie Regulaminu

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 14.11.2023 r. i dotyczy Umów Abonenckich i Aneksów zawartych od dnia 14.11.2023 r., a ponadto zmian warunków Umów Abonenckich dokonanych od dnia 14.11.2023 r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia Usługi Multimedia Internet przez Multimedia Łowicz sp. z o.o.

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

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy Abonenckiej/Aneksu do Umowy Abonenckiej zawartej/go poza lokalnym przedsiębiorstwem Operatora lub na odległość)*

Adresat:  
Multimedia Łowicz sp. z o.o.  
Al. Zwycięstwa 253  
81-525 Gdynia

Ja/My(¹) niniejszym informuje/informujemy(¹) o moim/naszym(¹) odstąpieniu od Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Multimedia Internet/Aneksu do Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Multimedia Internet(¹).

Data zawarcia Umowy Abonenckiej: .....

Data zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

Data, Podpis konsumenta(-ów):  
.....

<sup>1</sup>niepotrzebne skreślić