REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI MULTIMEDIA WLR PRZEZ MULTIMEDIA KWIDZYN SP. Z O.O.

Rozdział 1 - Postanowienia ogólne

§ 1 Przedmiot Regulaminu

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Multimedia Kwidzyn sp. z o.o., zwaną dalej Operatorem, usług telekomunikacyjnych świadczonych w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej z zastosowaniem technik komutacji, zwanych dalej Usługą, polegających m.in. na zestawianiu połączeń głosowych lub połączeń transmisji danych w paśmie fonicznym, inicjowanych przez Klienta poprzez Zakończenie Sieci udostępnione mu przez Operatora, oraz świadczeniu Usług Dodatkowych i innych świadczeń dla Usługi, w oparciu o hurtowy dostęp do sieci Orange Polska S.A.
2. Usługa obejmuje zestawianie połączeń z wykorzystaniem telefonii analogowej jak również z wykorzystaniem kanałów cyfrowych ISDN.
3. Usługa Multimedia WLR świadczona jest Klientom Multimedia Kwidzyn sp. z o.o. przyłączonym do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej Orange Polska S.A. (zwanej dalej TP). Usługa świadczona jest w zakresie i na zasadach ujętych w Umowie hurtowego dostępu do sieci TP nr POS/K-4763, ustalająca warunki świadczenia usługi hurtowego dostępu do sieci TP, zwana dalej Umową WLR.

§ 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 Klienta, z Siecią TP i Siecią Operatora, wraz z Usługami Dodatkowymi;
2. **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi całkowicie uniemożliwiająca Klientowi 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 Klienta;
3. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Klienta;
4. **Cennik** – będący integralną częścią Umowy odrębny dla każdego Obszaru, dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
5. **Dodatkowe Zakończenie Sieci** – drugie lub kolejne Zakończenie Sieci;
6. **Klient** – Abonent w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2018.1954), dalej Prawo telekomunikacyjne, tj. podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy, któremu Operator świadczy Usługę na bazie hurtowego dostępu do sieci TP;
7. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Klienta 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:
   a) generowaniu sztucznego ruchu, tj. wysyłaniu lub odbieraniu komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z Usługi, lecz jej zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
   b) CLI spoofingu, tj. nieuprawnionemu posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na podmiot inny niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, w tym do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
   c) 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. **Numer Abonencki** – numer telefonu Klienta w sieci TP, dla którego realizowana będzie Usługa;
10. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
11. **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 nie stanowi inaczej;
12. **Operator** – Multimedia Kwidzyn sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (81-525) przy Al. Zwycięstwa 253, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000971783, której akta przechowuje Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON: 521884033, NIP: 586-23-80-109, kapitał zakładowy: 5 000 zł;
13. **Plan Taryfowy** – określony w Cenniku, zakres Usługi;
14. **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Klienta;
15. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Klient potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;
16. **Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Klient potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie: Zakończenia Sieci/Sprzętu Operatora albo należącego do Klienta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi;
17. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Klienta zwrotu Sprzętu Operatora.
18. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Multimedia WLR przez Multimedia Kwidzyn sp. z o.o.", będący integralną częścią Umowy;
19. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, w tym sieć telefoniczna TP;
20. **Sprzęt Operatora** – oddane do używania Klientowi na czas trwania Umowy, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci;
21. **Terminal** – aparat telefoniczny, centralka telefoniczna, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Klientowi korzystanie z Usługi;
22. **Umowa** – Umowa Abonencka, tj. umowa o świadczenie Usługi;
23. **Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie usługi telekomunikacyjne Multimedia WLR, wraz z Usługami Dodatkowymi, świadczone przez Operatora Klientowi przyłączonemu do stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej TP, w trybie hurtowego dostępu Operatora do sieci TP;
24. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
25. **Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Klienta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji;
26. **Zakończenie Sieci** – punkt publicznej sieci telefonicznej TP (gniazdo telefoniczne, zakończenie sieciowe ISDN) przeznaczony do zapewnienia Klientowi usług telefonicznych w oparciu o dostęp do sieci telefonicznej TP;
27. **Zamówienie** – składane na formularzu Operatora, i kierowane do TP za pośrednictwem Operatora zamówienie, zawierające min.:
   - w przypadku, gdy Klienta i Operatora nie łączy umowa preselekcji, zlecenie kierowania wskazanych rodzajów połączeń (świadczonych poprzez numer NDS) do sieci Operatora;
   - oświadczenie Klienta o rozwiązaniu umowy o świadczenie usług telefonicznych z TP albo z przedsiębiorcą telekomunikacyjnym który korzysta z hurtowego dostępu do sieci TP;
   - upoważnienie wystawione przez Klienta dla Operatora do reprezentowania go w stosunkach z TP lub dla TP do reprezentowania go w stosunkach z Operatorem, w szczególności w celu realizacji Zamówienia.

Rozdział 2 - Zakres i warunki świadczenia Usługi

§ 3 Zakres i warunki świadczenia Usługi, obsługa serwisowa

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, zgodnie z Cennikiem i Regulaminem, na warunkach określonych w Umowie.
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
   a) Aktywację Usługi;
   b) Abonament;
   c) realizowanie w ruchu automatycznym w trybie preselekcji połączeń telefonicznych miejscowych i strefowych (na obszarze tej samej strefy numeracyjnej), międzystrefowych (do Zakończenia Sieci zlokalizowanego w innej strefie numeracyjnej, międzynarodowych (wykraczających poza zasięg Rzeczypospolitej Polskiej), połączeń z numerami alarmowymi, połączeń do sieci komórkowych;
   d) realizowanie innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów (obejmujących m.in. transmisję faxową oraz usługi świadczone w Sieci przez innych operatorów w zakresie określonym w umowach zawartych przez Operatora z tymi operatorami); szczegółowy zakres tych usług i połączeń określony jest w Cenniku;
   e) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.

   Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w Planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.
2. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
   a) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 3 ust. 12 Regulaminu,
   b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 15 ust. 1 Regulaminu,
   c) możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Klientów (Infolinia) Operatora zgodnie z § 3 ust. 21 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, o ile Umowa nie będzie stanowić 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. 12 | niniejszego Regulaminu.
3. Klient zobowiązany jest do:
   a) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu) w celu dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci albo urządzeń końcowych przyłączonych do Zakończenia Sieci;
   b) niedołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;
   c) niedołączania do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;
   d) niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.
4. Aktywacja Usługi następuje w terminie wskazanym w § 15 ust. 1 Regulaminu. W sytuacji, gdy Klient jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wraz z przyłączeniem do sieci TP, termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Operatora nie może przypadać później niż następnego dnia po zakończeniu świadczenia usług przez TP na rzecz danego Klienta.
5. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora, będących własnością Operatora lub TP i zainstalowanych u Klienta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora lub działające na jego zlecenie służby techniczne TP.
6. Uszkodzenia Sieci lub/i Zakończenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Klienta, będą usuwane na jego koszt. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat.
7. W sytuacji określonej w ust. 6, postanowienia §14 ust.5, 6 i 7 stosuje się odpowiednio.
8. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Klienta, identyfikującego Zakończenie Sieci, bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał lub rodzaj Terminala.
9. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany od chwili zgłoszenia się wywoływanego urządzenia końcowego do chwili rozłączenia się urządzenia wywołującego i stanowi podstawę do naliczenia opłaty zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu wykonania połączenia.
10. Operator udostępnia Klientowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w Prawie telekomunikacyjnym, Umowie i Cenniku.
11. W przypadku korzystania przez Klienta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Klient nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet lub usług Operatora ani zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet z Siecią włącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są 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 Klienta, Operator ma prawo Wstrzymać Świadczenie Usługi, rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.

11¹. Niezależnie od postanowień ust. 11 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.

12. 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 Klienta, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.

12¹. W przypadku, jeżeli jest to konieczne, Klient zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora.

13. Zasięg i warunki działania Usługi zależne są od technologii zastosowanej do świadczenia Usługi. Świadczenie Usługi, Usług Dodatkowych w niektórych Planach Taryfowych lub na niektórych obszarach może być wyłączone. Szczegółowe informacje o zakresie Usługi, Usług Dodatkowych, w tym Planach dostępnych na danym obszarze, oraz stosowanej technologii dostępne są w Cenniku, a ponadto w Biurach Obsługi Klienta oraz Call Center Operatora.

14. Operator ogranicza lub wyłącza możliwość korzystania lub łączenia niektórych Planów Taryfowych, Usług Dodatkowych oferowanych przez Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku Operatora. Dodatkowo, Operator zastrzega możliwość blokowania połączeń na prefiksy, na które nie określono stawek w Cenniku Operatora. Połączenia do sieci krajowych i międzynarodowych stacjonarnych i komórkowych rozliczane są zgodnie z prefiksami jakie operatorzy otrzymali od regulatora w danym kraju.

15. Klient nie ma prawa kierować do Sieci ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Operatora.

16. Operator zastrzega, że zabronione są działania mogące stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektroniczne pod rygorem Wstrzymania Świadczenia Usługi lub zablokowania dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych i rozwiązania Umowy, bez okresu wypowiedzenia.

17. Darmowe połączenia przyznawane przez Operatora mogą być wykorzystywane wyłącznie w celu prowadzenia rozmów telefonicznych lub przesyłania faksów. Niewykorzystane połączenia przyznane przez Operatora w ramach danego Planu Taryfowego lub Usługi Dodatkowej nie mogą być rozliczane w kolejnych Okresach Rozliczeniowych, chyba że Umowa, w tym regulamin promocji do której przystąpił Klient, lub Cennik Operatora stanowią inaczej.

18. Operator umożliwia Klientowi ograniczenie zakresu Usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych, chyba że Umowa, w tym regulamin promocji do której przystąpił Klient, stanowią inaczej.

18¹. Klient zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od rozwiązania Umowy. Klient może zrzec się tego prawa.

19. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, Operator dokonuje pomiaru oraz zapewnia organizację ruchu w Sieci. Pomiar ruchu dokonywany jest w sposób automatyczny i cykliczny, za pomocą specjalistycznych urządzeń i oprogramowania. Organizacja ruchu oparta jest na mechanizmach zapewniających podział na niezależne kategorie i pozwalające w przypadku Awarii na kierowanie, w pierwszej kolejności, ruchu dla Usługi Telefonicznej, a następnie dla Usługi Radia i Telewizji Kablowej świadczonej przez Operatora. Metody pomiaru oraz organizacji ruchu stosowane przez Operatora nie mają wpływu na jakość świadczonych usług.

20. Kontakt z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe z ramienia Operatora odbywa się za pośrednictwem służb obsługi Klientów, tj. telefonicznie poprzez Call Center bądź osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Klienta Operatora.

21. Operator zapewnia Klientowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Klientów (Infolinia Operatora). Godziny funkcjonowania infolinii dostępne są na stronie internetowej Operatora multimedia.pl/multimedia-kwidzyn

22. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są przekazywane Klientom za pomocą publikacji na stronie internetowej Operatora multimedia.pl/multimedia-kwidzyn

23. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług na stronie internetowej Operatora multimedia.pl/multimedia-kwidzyn

Rozdział 3 – Umowa o świadczenie Usługi

§ 4 Postanowienia ogólne

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, w tym w szczególności po potwierdzeniu przez TP możliwości realizacji Zamówienia oraz terminu przyłączenia Klienta do Sieci Operatora. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy Umowy zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych. Operator może uzależnić zawarcie Umowy lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie (zmianę warunków) na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmianę warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.

1¹. Konsument w rozumieniu odrębnych przepisów prawa może zawrzeć Umowę w formie dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o zawarciu Umowy jest składane telefonicznie na Infolinii Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy. Operator informuje konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia Umowy przed jej zawarciem. W razie wyboru formy dokumentowej, Operator utrwala i dostarcza Klientowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy oraz oświadczenie woli Klienta o związaniu się tymi warunkami.

2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §6 i §7 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Klientów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy z zachowaniem następujących zasad:
   a) obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu spoczywają solidarnie na Klientach;
   b) w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Świadczenia Usługi i wezwać Klientów będących stroną takiej Umowy do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie §10 ust.3 pkt b);
   c) zmiana Umowy dotycząca przeniesienia Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, zmiany numeru oraz rozwiązanie Umowy z jednym z Klientów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Klientów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Klientów wspólnego pisemnego oświadczenia oraz pod warunkiem, że lokalizacja Klienta znajduje się w obszarze sieci telekomunikacyjnej TP obsługującej zakończenia sieci oraz gdy nowa lokalizacja znajduje się w strefie numeracyjnej, w której przydzielono Klientowi numer geograficzny.

3. Wskutek zawarcia Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową i Cennikiem, a Klient zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane są nieodpłatnie Klientowi najpóźniej wraz z Umową, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie w jakiej została zawarta Umowa, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta 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-kwidzyn

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 Operator utrwala, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Klienta zawarte w Umowie 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.UE.L.119, str.1), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U.2018.1000) oraz Prawem telekomunikacyjnym. Klient ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.

6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy, lub innych dokumentów określonych w regulaminach promocji, o których mowa w §4 ust.4.

7. W przypadku, gdy Umowa określa wybrany przez Klienta numer PIN lub numer PIN zostanie nadany Klientowi przez Operatora, Klient ma obowiązek nieujawniania tego numeru osobom trzecim. Dla każdego konta rozliczeniowego Klienta 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 Klienta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Klienta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.

9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
   a) negatywnego wyniku weryfikacji przez TP danych zawartych w Zamówieniu, w tym w szczególności braku zgodności danych Klienta, stanu usług Klienta w TP, braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
   b) niespełnienia przez Klienta 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 ciążą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U.2018.470), informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
   d) gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę z przyczyn leżących po stronie Klienta;
   e) gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy został postawiony w stan likwidacji.

10. W przypadku Klienta będącego osobą fizyczną Operator, za uprzednią zgodą Klienta, podaje w publicznie dostępny sposób, udostępniając w spisie abonentów lub przez telefoniczną informację o numerach, następujące dane:
    a) Numer Abonencki,
    b) nazwiska i imiona Klienta,
    c) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.

11. Klient może złożyć wniosek o rozszerzenie zakresu danych określonych w ust.10 lub w każdej chwili wycofać zgodę na udostępnienie swoich danych, poprzez złożenie stosownego świadczenia woli.

11¹. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących Klientów innych niż wymienieni w ust.10 nie może naruszać słusznych interesów tych podmiotów.

12. Dane Klientów, o których mowa jest w ust. 10 i 11¹ będą zamieszczane w publicznie dostępnym spisie abonentów wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej (w takim przypadku możliwe jest wykorzystanie spisu za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie), a także udostępniane za pośrednictwem telefonicznej informacji o numerach. W celu świadczenia tych usług, dane Klienta będą przekazywane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym publicznie dostępne spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę telefonicznej informacji o numerach.

§ 5 Kaucja gwarancyjna

1. Przed zawarciem Umowy, na zabezpieczenie przyszłych roszczeń względem Klienta, Operator może zażądać od osoby wnioskującej o zawarcie Umowy, 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, za pierwsze dziesięć Okresów Rozliczeniowych świadczenia Usługi. Operator informuje o wysokości kaucji, terminie jej złożenia oraz numerze rachunku bankowego, na który należy wnieść kaucję. Kaucję należy wnieść najpóźniej w chwili zawarcia Umowy.

2. W przypadku, gdy w danym Okresie Rozliczeniowym wartość wykonanej Usługi, w tym Usług Dodatkowych, w szczególności rozliczanej za ruch telekomunikacyjny, przekroczy w rażący sposób średnią kwotę należności jakie przysługiwały dotychczas Operatorowi za tę Usługę, Operator może zażądać aby Klient złożył kaucję w wysokości określonej w pisemnym wezwaniu skierowanym do Klienta. 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 Klient oraz numer rachunku bankowego, na który Klient zobowiązany jest wnieść kaucję.

3. Operator może zaliczyć wniesioną kaucję na poczet zobowiązań Klienta za Usługę.

4. Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora za Usługę, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Operatora pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.

5. Na żądanie Operatora, w okresie obowiązywania Umowy, Klient 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 Operator zwraca Klientowi niewykorzystaną kwotę kaucji w kwocie nominalnej.

§ 6 Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej

1. W imieniu Operatora Umowę zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
2. Klient zawiera Umowę osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawiera Umowę 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 zawarta jest na czas nieoznaczony, chyba że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora lub gdy zapisy w Umowie stanowią inaczej.

§ 6[1] Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość

1. W przypadku, gdy Umowa została zawarta przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Klient 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, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy. 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 jest składane telefonicznie na Infolinii Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy, Umowę uważa się za niezawartą.
3. Jeżeli konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy, 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 przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 3 powyżej, termin do odstąpienia od Umowy 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, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Sprzętu Operatora. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Operator nie zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora od konsumenta, Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Sprzętu Operatora z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie wystąpi wcześniej.
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, 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.
10. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania, o którym mowa jest w ust. 11 poniżej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w Umowie wynagrodzenia. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usługi za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli:
    a) Operator nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania,
    b) konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy zgodnie z ust. 11 poniżej.
11. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie Usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Operator wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora wymaga się, by oświadczenie konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2017.683).
12. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy:
    a) 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,
    b) w zakresie dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy w zakresie dostarczania treści cyfrowych.

§ 7 Wymagane dokumenty

1. Umowa 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[1]. W przypadku Umowy zawartej w formie dokumentowej, Operator potwierdza w zakresie wymaganym przepisami Prawa telekomunikacyjnego zgodność danych podanych przez Klienta przy jej zawieraniu z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Klienta będącego osobą fizyczną, a w pozostałych przypadkach z danymi zawartymi we właściwym rejestrze.

2. Warunkiem zawarcia Umowy jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie, miejsca instalacji Zakończenia Sieci oraz tytułu prawnego do Numerów Abonenckich objętych Umową i Zamówieniem (faktura VAT za usługi telekomunikacyjne wystawiona przez TP).

§ 8 Sprzęt Operatora

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Klientowi we wskazanej w Umowie lokalizacji (inny niż Terminal) Sprzęt Operatora. Opłata za korzystanie ze Sprzętu Operatora zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa nie stanowi inaczej.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Klienta miejsca instalacji Sprzętu Operatora, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania urządzenia klienckiego ponosi Klient.
3. Operator oddaje Klientowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Klient ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy.
4. Klient 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.
5. Klient ponosi odpowiedzialność za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie lub uszkodzenie Sprzętu Operatora wynikające z jego nieprawidłowego używania, a w szczególności ponosi koszty naprawy lub wymiany Sprzętu Operatora. Za nieprawidłowe używanie Sprzętu Operatora uważa się używanie Sprzętu Operatora niezgodnie z jego przeznaczeniem, z Regulaminem, Umową, 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, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub brak zwrotu Sprzętu Operatora w trybie określonym w ust.11.
6. Klient zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub w innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Klientów (Call Center).
7. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust.5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych wypadkach, może odstąpić od obciążenia Klienta kosztami naprawy lub wymiany. Klientowi, 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.5, 6 i 7 stosuje się odpowiednio.
9. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy ale nie później niż w trzecim dniu, Klient jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta w stanie niepogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji. W przypadkach określonych przez Operatora, Klient 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 Klienta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości, w tym, jeżeli Klient 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

1. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Klient 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 nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi do czasu wykonania przez Klienta powyższego zobowiązania.
2. Klient, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Planu Taryfowego 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.
3. Zmiana warunków Umowy, tj. zakresu świadczonej Usługi, w tym zmiana Pakietu/Planu Taryfowego lub zamówienie Usług Dodatkowych, zmiana okresu na jaki została zawarta Umowa, 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 Klienta prowadzonego w elektronicznym BOK Operatora. W razie wyboru formy dokumentowej, Operator utrwala i dostarcza Klientowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Aneksu do Umowy oraz oświadczenie woli Klienta o związaniu się tymi warunkami. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Klienta, w tym dla zlecenia złożonego przy pomocy środków porozumiewania się na odległość - z zastosowaniem danych zawartych w Umowie. Klientowi działającemu w charakterze konsumenta w rozumieniu odrębnych przepisów prawa przysługuje prawo odstąpienia od Aneksu do Umowy 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 stosowane będą odpowiednio postanowienia § 6[1] powyżej.
4. [skreślony]
5. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Zakończenia Sieci do innego Lokalu niż wskazany w Umowie, następuje na wniosek Klienta, z zachowaniem warunków określonych w §7 ust.2.

§ 10 Rozwiązanie Umowy

1. Umowa może być rozwiązana przez Klienta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego poprzez złożenie w

Biurze Obsługi Klienta oświadczenia w formie pisemnej bądź dokumentowej, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o rozwiązaniu Umowy jest składane telefonicznie na Infolinii Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy. Z formy dokumentowej oświadczenia woli o rozwiązaniu Umowy ma prawo skorzystać wyłącznie Klient 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 Klient nie złożył rezygnacji.

2. Umowa może być rozwiązana przez Operatora, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu z przyczyn niezależnych od Operatora, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia Klientowi wypowiedzenia.
3. Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę w następujących przypadkach:
   a) ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Operatorowi;
   b) nie usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług Dodatkowych świadczonych Klientowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Klienta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 6 poniżej, w przypadku naruszenia przez Klienta warunków Umowy lub Regulaminu, w tym w szczególności zwłoki w płatności za usługi;
   c) przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do Zakończenia Sieci urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;
   d) niedopuszczenia przez Klienta do okresowej kontroli Zakończenia Sieci lub/i 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 Klienta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową zamontowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora;
   f) w przypadku stwierdzenia, że Klient kieruje do Sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Operatora;
   g) postawienia Klienta w stan likwidacji;
   h) w przypadkach określonych w § 3 ust. 11, 16 oraz § 17 ust. 4 pkt c) Regulaminu, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni.
4. Umowa może zostać rozwiązana przez Klienta bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi z winy Operatora lub działania siły wyższej trwała nieprzerwanie co najmniej 21 dni. Postanowienia ust. 1 powyżej w zakresie formy oświadczenia woli Klienta o rozwiązaniu Umowy stosowane będą odpowiednio.
5. W sytuacjach określonych w ust.3 pkt c), d), e), f) oraz w ust.4, Umowa 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. W każdym przypadku wypowiedzenia Umowy, Klient zobowiązany jest do złożenia wraz z wypowiedzeniem oświadczenia co do trybu w jakim dokonane zostanie wyłączenie Usługi:
   - powrót do TP;
   - likwidacja i demontaż łącza.

   W przypadku niedołączenia do wypowiedzenia powyższego oświadczenia, łącze abonenckie w sieci TP zostanie zdemontowane.
7. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi i wszystkich Usług Dodatkowych oraz odłącza Zakończenie Sieci od Sieci lub je dezaktywuje, o ile nie zostało odłączone wcześniej z przyczyn określonych w niniejszym Regulaminie.
8. Ponowne zawarcie Umowy może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Klienta zaległych zobowiązań względem Operatora.
9. Oświadczenie Operatora o rozwiązaniu Umowy dokonywane jest na piśmie i przesyłane Klientowi listem poleconym na adres korespondencyjny wskazany w Umowie.

§ 11 Wygaśnięcie Umowy

1. Umowa wygasa wskutek:
   a) śmierci Klienta;
   b) wykreślenia Klienta 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 Klienta, o którym mowa w §9 ust.5.

Rozdział 4 – Cennik

§ 12 Cennik i opłaty

1. Wysokość opłat za Usługę, zasady ich rozliczania oraz rodzaje świadczonych usług i Usług Dodatkowych określa Cennik.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika.
2[1]. Operator doręcza Klientowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, 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 Klienta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku na adres wskazany przez Klienta. Na żądanie Klienta będącego stroną Umowy 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. Klient ma prawo wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen przez Operatora, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Klientowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
2[2]. 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. Klient ma prawo wypowiedzenia Umowy 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.
3. [skreślony]
3[1]. 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 przez Klienta w przypadku braku akceptacji tych zmian, oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do wypowiedzenia Umowy. 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. Operator pobiera opłaty za Usługę, na które składają się:
   a) jednorazowa opłata za aktywację pierwszego Planu Taryfowego po zmianie operatora – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
   b) opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy, w tym również za okres Wstrzymania Świadczenia Usługi, o ile Cennik nie stanowi inaczej;
   c) opłaty za połączenia, usługi świadczone na rzecz Klienta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia, w tym koszty usług serwisowych, w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym.
5. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy 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.
6. Z chwilą rozwiązania Umowy Klient zobowiązany jest do zapłaty opłat wymienionych w ust. 4 powyżej, o ile nie zostały one wcześniej uiszczone przez Klienta na rzecz Operatora, stosownie do zakresu i warunków świadczenia Usługi określonych w Umowie, 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 Klient.

§ 13 Faktura VAT

1. 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 szczególnie uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Operatora, we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
2. 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 Klienta Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury VAT rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy.
3. Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami za inne usługi świadczone przez Operatora.
4. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta lub doręczana w inny sposób, z zastrzeżeniem §9 ust.1.
5. W razie nieotrzymania faktury VAT, Klient zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

§ 14 Płatności

1. Klient zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze VAT w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym wystawiono fakturę VAT. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Klienta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniej wymagalnych.
1[1]. Wpłaty na rzecz Operatora mogą być dokonane przelewem na wskazany rachunek bankowy Operatora, lub w gotówką w kasie w wybranych Biurach Obsługi Klienta Operatora.
2. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
3. Wniesienie przez Klienta opłat za okres dłuższy niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
4. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
5. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy od terminu płatności faktury VAT, Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy, wraz z odsetkami ustawowymi.
6. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie wezwie Klienta do jej zapłaty wyznaczając dodatkowy termin 7 dni na dokonanie zaległej płatności, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie opisanym w §10 ust.3 pkt b) i podjęcia działań, o których mowa w ust.7.
7. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust. 6 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 Klient złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, zaspokoić przysługujące mu roszczenia z kaucji. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.
8. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Klienta do zapłaty należności w terminie określonym w ust. 6 powyżej, Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia.
9. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

Rozdział 5 – Świadczenie Usługi

§ 15 Rozpoczęcie świadczenia Usługi

1. Operator rozpocznie świadczenie Usługi w terminie określonym w Umowie. Powyższe zasady stosowane będą odpowiednio w przypadku zawarcia Aneksu do Umowy przewidującego zmianę Pakietu lub aktywację Usługi Dodatkowej.
2. Operator nie jest związany powyższym terminem w przypadkach:
   a) działania lub zaniechania Klienta albo osób trzecich, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności;
   b) działania siły wyższej.

   Jeżeli z zachowaniem przepisów powyższych dotrzymanie obowiązującego terminu nie będzie możliwe, przed upływem terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Klienta, podając przyczynę

opóźnienia.

3. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaje się dzień podłączenia do Sieci i moment aktywacji numeru Zakończenia Sieci w Sieci.
4. Przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, Operator może przeprowadzić test sprawności Usługi. W przypadku pozytywnego wyniku testów Klient ma obowiązek podpisania Protokołu Sprawności (Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi), o ile Operator przedstawi taki protokół.
5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Klient może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

§ 16 Wstrzymanie Świadczenia Usługi

1. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych lub zablokowania dostępu do Usług lub Usług Dodatkowych, w przypadku:
   a) pozostawania w opóźnieniu z zapłatą za fakturę VAT przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy, zgodnie z §14 ust.5;
   b) uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Klientów;
   c) wykorzystywania Usługi do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;
   d) korzystania z Usługi za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
   e) naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Internet, Sieci i usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią włącznie, a ponadto w przypadkach wskazanych w § 3 ust. 11^1 niniejszego Regulaminu;
   f) naruszenia zakazu wskazanego w § 3 ust. 16 Regulaminu.
2. W okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi pobierane są opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym, o ile są świadczone.

Rozdział 6 – Odpowiedzialność i reklamacje

§ 17 Odpowiedzialność

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
1^1. Klient ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach i w granicach określonych przepisami prawa oraz w Umowie, w tym również w Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminie Promocji (o ile Klient korzysta z warunków promocyjnych) stanowiących jej integralną część, w szczególności w zakresie opóźnień lub braku płatności za wykonaną Usługę, zwrotu przyznanej ulgi w opłatach, niedozwolonego korzystania lub uszkodzenia Sieci, ingerencji w Sieć.
2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Klienta z Usługi.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy lub Regulaminu przez Klienta lub działanie siły wyższej a także w przypadkach, o których mowa jest w § 3 ust. 11^1 niniejszego Regulaminu.
4. W przypadku korzystania przez Klienta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
   a) połączenia telefoniczne realizowane przez Terminal bez wiedzy Klienta, w tym połączenia do sieci teleinformatycznych i do sieci Internet, będące wynikiem działania oprogramowania Terminala; obowiązek nadzoru nad poprawnym działaniem Terminala spoczywa na Kliencie, który może w celu zabezpieczenia się przed realizowaniem takich połączeń skorzystać z możliwości blokady danego typu połączeń wychodzących, zgodnie z Cennikiem;
   b) szkody powstałe w Terminalu lub oprogramowaniu Terminala na skutek ingerencji osób trzecich;
   c) treść i formę, rozpowszechnianych przez Klienta, materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami; w razie ujawnienia takiego zachowania Klienta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym;
   d) 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, ani nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią.
5. Za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż 12 godzin, Klientowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
5^1. 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. 12 Regulaminu, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi, Klient może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
6. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Klientowi od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie miesięcznej opłaty za Abonament.
7. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi i wypłata odszkodowania nastąpi poprzez potrącenie ich z zadłużeniem Klienta wobec Operatora, a w przypadku jego braku – przelewem na wskazany przez Klienta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od ustalenia wysokości zwrotu lub odszkodowania.

§ 18 Reklamacje

1. Reklamacje w sprawach Usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej:
   a) niewykonania lub nienależytego wykonania,
   b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
   c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora, w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie ww. terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona:
   a) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, albo przesyłką pocztową w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz.U.2017.1481),
   b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej,
   c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej tj. za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie Operatora multimedia.pl/multimedia-kwidzyn
4. Reklamacja powinna zawierać:
   a) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania lub siedziby Klienta,
   b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
   c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
   d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Klientowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci (miejsca świadczenia Usługi),
   e) datę zawarcia Umowy 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 lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Klient żąda ich wypłaty, a ponadto numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
   g) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, nie spełnia warunków określonych w ust. 4 powyżej, przedstawiciel Operatora 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 w ust. 4 powyżej, Operator, niezwłocznie wzywa reklamującego, o ile uzna że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do jej uzupełnienia określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa jest w ust. 4 pkt f) a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, Operator rozpatruje reklamację tak, jakby była ona określona.
8. Złożenie reklamacji nie ma wpływu na obowiązek zapłaty należności wynikającej z faktury VAT lub blankietu wpłaty, w tym na obowiązek zapłaty kwoty będącej przedmiotem reklamacji.
9. Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji, w przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, ustnie albo w formie pisemnej.
10. W terminie 14 dni od złożenia reklamacji Operator potwierdza jej przyjęcie, w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, chyba że 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 w terminie 30 dni od jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez Operatora, przed upływem tego terminu, odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
   a) nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
   b) informację o dniu złożenia reklamacji,
   c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
   d) określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa jest w ust. 4 pkt f) – w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności,
   e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym lub polubownym, zgodnie z ust. 21,
   f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
   a) dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne,
   b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 16 i ust. 17 poniżej.
16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, za zgodą reklamującego wyrażoną w reklamacji, Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, z zastrzeżeniem przepisu art. 174 Prawa telekomunikacyjnego.
17. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie stosuje się postanowień ust. 15 powyżej. W tym przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany przez reklamującego w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa jest w ust. 16 i ust. 17 powyżej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa jest w ust. 11, 13, 14 pkt a) powyżej, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
19. Na żądanie reklamującego wyrażone w sposób wskazany w ust. 3 powyżej, Operator niezwłocznie przekazuje ponownie odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię, jeżeli odpowiedź na reklamację wysłana przez Operatora nie została doręczona reklamującemu.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa jest w ust. 19 powyżej ma zostać przekazana. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, na żądanie reklamującego, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację, chyba że z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.
20^1. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji

Elektronicznej.

21. Spór cywilnoprawny między Klientem będącym konsumentem w rozumieniu przepisów prawa, a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres strony internetowej www.uke.gov.pl), który jest podmiotem uprawnionym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823). Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
22. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu, o którym mowa jest w ust. 21 powyżej, roszczeń określonych w Prawie telekomunikacyjnym, przysługuje Klientowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. W przypadku, o którym mowa jest zdaniu poprzednim, drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

Rozdział 7 – Postanowienia końcowe

§ 19 Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:
   a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
   b) danych osobowych Klientów;
   c) prób uzyskania połączenia między określonymi Zakończeniami Sieci;
   d) danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych zarządzania ruchem w sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym identyfikacji Zakończeń Sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie telekomunikacyjne w taki sposób, w jaki umożliwia to technologia stosowana przez Operatora, z wyjątkiem sytuacji opisanych poniżej oraz w innych przypadkach, w których Operator jest zobowiązany do udostępnienia informacji zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Klienta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub w przepisach odrębnych;

   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. Operator zapewnia tajemnicę danych w zakresie opisanym w ust.1, z zastrzeżeniem § 4 ust. 10 i następne niniejszego Regulaminu, oraz prezentacji identyfikacji numeru linii wywołującej lub wywoływanej, jeżeli numer ten nie zostanie przez Klienta zastrzeżony.
3. Sieć Operatora umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia, w miarę istniejących możliwości technicznych:
   a) Klientowi wywołującemu - możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego (zastrzeżenie numeru);
   b) Klientowi wywoływanemu – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej;
   c) Klientowi wywoływanemu, w przypadku przekierowania połączenia – eliminację prezentacji identyfikacji linii wywoływanej u użytkownika wywołującego;
   d) zablokowanie automatycznego przekazywania przez osobę trzecią wywołań kierowanych na numer Zakończenia Sieci Klienta;
4. 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 Klienta czynu niedozwolonego;
   c) przypadków losowych których wystąpienie było niezależne od Operatora;
   d) w innych sytuacjach przewidzianych prawem.
5. Operator gromadzi dane o miejscu instalacji Zakończenia Sieci, z którego wykonywanie jest połączenie.

§ 20 Zmiany Regulaminu

1. Operator doręcza Klientowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, 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 Klienta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, o ile Operator umożliwia korzystanie z takiego podobnego środka porozumiewania się na odległość, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na adres wskazany przez Klienta. Na żądanie Klienta będącego stroną Umowy zawartej w formie dokumentowej, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. Niezależnie od powyższego, treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy określonych w Regulaminie, Operator publikuje na swojej stronie internetowej. Klient ma prawo wypowiedzenia Umowy 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 Klientowi z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy, 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 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. Klientowi przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy 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, 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, w tym określonych w Regulaminie, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków Umowy uwzględniających tę zmianę, o prawie wypowiedzenia Umowy przez Klienta w przypadku braku akceptacji tych zmian oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Klienta z prawa do wypowiedzenia Umowy. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

§ 20[1] Zmiana danych Operatora

Operator niezwłocznie informuje Klientów o zmianie zawartej w Umowie 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, chyba że Klient złożył żądanie otrzymywania takich informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 21 Wejście w życie Regulaminu

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności Prawa telekomunikacyjnego, przepisy wykonawcze do ww. ustawy oraz przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin obowiązuje od 1 czerwca 2022 r. i uwzględnia zmiany wchodzące w życie:
   a) z dniem 25.09.2023 r., wynikające z Ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej..

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia Usługi Multimedia WLR przez Multimedia Kwidzyn 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 lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość)

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

Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym(*) odstąpieniu od Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Multimedia WLR/Aneksu do Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Multimedia WLR(*).

Data zawarcia Umowy Abonenckiej: .....
Data zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej .....
Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....
Adres konsumenta(-ów): .....

Data, Podpis konsumenta(-ów):

.....

**niepotrzebne skreślić*