

§ 1 Definicje

- Serwis NETFLIX** – usługa świadczona przez Usługodawcę, polegająca na dostarczaniu dostępu do treści multimedialnych, w tym filmów, programów telewizyjnych za pomocą technologii przesyłania strumieniowego.
- Usługa Dostępu do NETFLIX** – usługa świadczona przez Operatora polegająca na zapewnieniu Dostępu za pomocą infrastruktury Operatora, dostępu do Serwisu Netflix.
- Usługodawca** – Netflix International B.V. z siedzibą w Amsterdamie pod adresem Karperstraat 8-10, 1075 KZ, Amsterdam, który jest odpowiedzialny za działanie serwisu NETFLIX i zamieszczone tam treści.
- Operator** – Multimedia Polska sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy ul. T. Wendy nr 7/9, 81-341 Gdynia, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000861530, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, której akta przechowuje Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy: 424 550 850 PLN.
- Regulamin** – warunki określone w niniejszym dokumencie.

Pozostałe pojęcia pisane wielkimi literami mają znaczenie nadane im w Umowie Abonenckiej, Regulaminie szczegółowym świadczenia Usługi i Cenniku, z zastrzeżeniem, iż pojęcia zdefiniowane w niniejszym Regulaminie w stosunku do Usługi Dostępu do NETFLIX mają znaczenie nadrzędne w zakresie tej usługi w stosunku do Operatora, a w przypadku stosowania tego samego pojęcia w Umowie Abonenckiej bądź innych dokumentach umownych Operatora w stosunku do Usług podstawowych i Usługi dostępu do NETFLIX, zastosowanie ma definicja odnosząca się odpowiednio do jednej z tych dwóch Usług w zależności od kontekstu.

§ 2 Szczegółowe Warunki świadczenia Usługi Dostępu do Netflix

- Zawarcie Umowy o Usługę Dostępu do NETFLIX następuje w wyniku przyjęcia Zamówienia do realizacji przez Operatora. Operator uprawniony jest do odmowy realizacji Zamówienia w razie zażalenia Abonenta w opłatach za inne usługi świadczące przez Operatora.
- Usługa Dostępu do NETFLIX świadczona jest przez czas nieokreślony, z zastrzeżeniem minimalnego okresu wymaganego warunkami promocji wskazanego w Regulaminie wybranej Promocji.
- Zobowiązania wobec Usługodawcy i zobowiązania wobec Operatora stanowią odrębne wobec siebie i niezależne zobowiązania.
- Aktywacja Usługi Dostępu do NETFLIX wymaga założenia przez Abonenta konta w NETFLIX oraz akceptacji warunków korzystania oraz Polityki prywatności NETFLIX. Abonent aktywuje Usługę Dostępu do Netflix za pomocą Elektronicznego Biura Obsługi Klienta Operatora. W przypadku, jeśli Abonent już posiada konto w Netflix, Usługa Dostępu do Netflix może zostać połączona z tym kontem, z wyjątkiem sytuacji, w której Abonent korzysta z Serwisu NETFLIX w ramach oferty związanej z Usługą świadczoną przez innego dostawcę usług telekomunikacyjnych. Jeżeli Abonent nie połączy swojego istniejącego konta NETFLIX z Usługą Dostępu do NETFLIX, jego dotychczasowe konto Netflix będzie rozliczane zgodnie z przyjętymi zobowiązaniami w stosunku do Usługodawcy.
- W przypadku dokonania jakichkolwiek zmian przez Usługodawcę, kontynuowanie korzystania z Serwisu NETFLIX zależy od akceptacji tych zmian przez Abonenta w zakresie Usługi Dostępu do NETFLIX, chyba że Usługodawca określił inne skutki braku akceptacji.
- Abonent musi mieć dostęp do Internetu, aby móc korzystać z Usługi Dostępu do Netflix. Jeśli Abonent korzysta z Usługi Dostępu do Internetu Mobilnego Operatora, wybrany przez niego pakiet danych będzie pomniejszany zgodnie z warunkami obowiązującej Umowy Abonenckiej dla tej Usługi.
- W przypadku zmiany przez Usługodawcę treści dokumentów, o których mowa w pkt. II.4 powyżej (warunki korzystania), z wyłączeniem Polityki prywatności NETFLIX, których Abonent nie zaakceptuje lub zaprzestania świadczenia tej usługi przez Usługodawcę, zobowiązania Abonenta w stosunku do Usługi Dostępu do NETFLIX wygasają. Rozwiązanie Umowy w zakresie Usługi Dostępu do NETFLIX następuje z końcem miesiąca rozliczeniowego, w którym wpłynęło do Operatora wypowiedzenie umowy.
- Rezygnacja z Usługi Dostępu do NETFLIX może nastąpić w formie pisemnej, elektronicznej bądź dokumentowej. Oświadczenie Operatora w formie dokumentowej jest kierowane na adres email lub numer telefonu kontaktowego Abonenta podane dla celów świadczenia Usługi Dostępu

do NETFLIX. Pisemne oświadczenie Operatora jest kierowane na adres korespondencyjny Abonenta. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej w zakresie Usługi Dostępu do NETFLIX nie powoduje zamknięcia konta w NETFLIX, gdzie Usługodawca automatycznie wznowi rozliczanie Serwisu NETFLIX na podstawie istniejącej aktywnej metody płatności na koncie Netflix.

- Podstawowa opłata za Abonament za Usługę Dostępu do NETFLIX jest określona w Tabeli nr 1 niniejszego Regulaminu oraz w Regulaminie Promocji wybranej oferty.

Tabela nr 1. Usługa Dostępu do NETFLIX - warianty

Usługa Dostępu do Netflix	Podstawowa opłata za Abonament
Podstawowy	29 zł

§ 3 Rozszerzenie Usługi Dostępu do NETFLIX

- Abonent może w trakcie korzystania z Usługi Dostępu do NETFLIX rozszerzyć pakiet Usługi Dostępu do NETFLIX poprzez pakiet dopłaty, zgodnie z Tabelą nr 2. Pakiet dopłaty pojawi się jako odrębna pozycja na kolejnej fakturze wystawionej przez Operatora.
- Aktywacja pakietu dopłaty do Usługi Dostępu do NETFLIX wymaga potwierdzenia przez Abonenta woli korzystania z wyższego pakietu, której wyrażenie możliwe jest poprzez:
 - Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta,
 - konto w NETFLIX,
 - Biuro Obsługi Klienta (POS),
 - Centrum Telemarketingu.
- Rozszerzenie Usługi Dostępu do NETFLIX do wybranej opcji dostępne jest niezwłocznie po wyrażeniu przez Abonenta woli korzystania z pakietu dopłaty do Usługi Dostępu do NETFLIX.
- Dezaktywacji pakietu dopłaty do Usługi Dostępu do NETFLIX Abonent może dokonać za pomocą kanałów kontaktu wskazanych w pkt. III.2., a dopłata i uprawnienia do wybranej opcji dopłaty zostają wyłączone niezwłocznie.
- Operator niezwłocznie potwierdza zakup przez Abonenta pakietu dopłaty do Usługi Dostępu do NETFLIX, poprzez wysłanie stosownego potwierdzenia dokonania tej czynności.
- Aktywacja i dezaktywacja pakietu dopłaty nie ma wpływu na zobowiązanie dotyczące Usługi Dostępu do NETFLIX świadczony w ramach Oferty Usług, o której mowa w Tabeli nr 1 zawartej w niniejszym Regulaminie.

Tabela nr 2. Rozszerzenie do Usługi Dostępu do NETFLIX

Pakiet dopłaty	Opłata za Abonament
Do Standard	14 zł
Do Premium	31 zł

§ 4 Ogólne warunki świadczenia Usługi Dostępu do Netflix

- Okres Rozliczeniowy Usługi Dostępu do NETFLIX jest zgodny z Okresem Rozliczeniowym Operatora określonym w Umowie Abonenckiej.
- Jeżeli Usługa Dostępu do NETFLIX nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłata za przedmiotową Usługę ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi Dostępu do NETFLIX w tym miesiącu.
- Płatności za Usługę Dostępu do NETFLIX wnoszą się w terminie do ostatniego dnia miesiąca (Okresu rozliczeniowego), w którym została wystawiona faktura.
- Wpłaty mogą być dokonane przelewem na wskazany rachunek bankowy Operatora.
- Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora poczynając od najwcześniejszej wymagalnych.
- Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora. 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 wezwie Abonenta do jej zapłaty wyznaczając dodatkowy termin 7 dni na dokonanie zaległej płatności, pod rygorem rozwiązania umowy o Usługę Dostępu do NETFLIX bez wypowiedzenia.
- O ile niniejszy Regulamin nie stanowi inaczej, wyłączenie Usługi Dostępu do NETFLIX może nastąpić na skutek rezygnacji Abonenta z Usługi lub w następstwie oświadczenia Operatora, po upływie okresu wypowiedzenia wynoszącego jeden miesiąc ze skutkiem na koniec miesiąca

kalendarzowego, a w razie rażącego naruszenia niniejszego Regulaminu przez Abonenta także bez okresu wypowiedzenia, po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu 7 dni wyznaczonego Abonentowi do zaprzestania naruszeń.

- Wypowiedzenie przez Operatora może nastąpić wyłączeniem z ważnej przyczyny. Operator może rozwiązać umowę o Usługę Dostępu do NETFLIX bez wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego, w którym złożył Abonentowi oświadczenie woli w tym przedmiocie, w przypadku zaprzestania działalności przez Usługodawcę w zakresie wymaganym do świadczenia Usługi Dostępu do NETFLIX lub przerwy w działaniu o charakterze długotrwałym lub braku możliwości oferowania dostępu do Usługi przez Operatora z powodów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych, w tym również na skutek rozwiązania lub wygaśnięcia umowy łączącej Operatora oraz Usługodawcę będącej podstawą oferowania Usługi Dostępu do NETFLIX przez Operatora lub wystąpienia siły wyższej.
- Operator nie gwarantuje, ani nie odpowiada za rodzaj, zakres, czy też tematykę treści multimedialnych dostępnych w Usłudze Dostępu do NETFLIX.
- Operator nie ponosi odpowiedzialności za: a) szkody wynikające z korzystania z Usługi Dostępu do NETFLIX przez Abonenta w sposób sprzeczny z niniejszym Regulaminem, b) następstwa wynikające z postępowania się przez osobę trzecią danymi Abonenta wykorzystywanymi do założenia lub korzystania z konta w Usłudze Dostępu do NETFLIX, na skutek okoliczności nieależących po stronie Operatora, c) udostępnienie treści multimedialnych osobom niepełnoletnim przez Abonenta, d) brak, zakłócenia lub przerwy w dostępie do Usługi lub treści multimedialnych wynikające z ograniczeń technicznych lub wad urządzeń wykorzystywanych przez Abonenta lub ich konfiguracji lub konfiguracji aplikacji, odtwarzaczy plików multimedialnych, oprogramowania (w tym antywirusowego) lub używanych systemów operacyjnych lub spowodowane brakiem lub jakością dostępu do sieci Internet przez Abonenta.
- Operator zastrzega, że takie okoliczności i czynniki jak warunki pogodowe lub nadmierne obciążenie sieci Internet uniemożliwiającej transmisję danych przez publiczną sieć Internet, problemy techniczne po stronie urządzenia Abonenta, nieprawidłowa instalacja, niedostateczna jakość sygnału Internet, usterka lub awaria urządzenia, odłączenie urządzenia od zasilania mogą skutkować brakiem dostępu do Usługi, za który Operator nie ponosi odpowiedzialności.
- Reklamacje dotyczące Usługi Dostępu do NETFLIX są przyjmowane i rozpatrywane przez Operatora.
- Reklamacje z tytułu naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu przez Operatora, w tym niedotrzymania terminu aktywacji Usługi Dostępu do NETFLIX lub rozliczeń za Usługę Dostępu do NETFLIX, są przyjmowane i rozpatrywane przez Operatora.
- Reklamację można wnieść telefonicznie na infolinię Operatora (koszt połączenia zgodny z Cennikiem Operatora) lub pisemnie lub osobiście do protokołu w Biurach Obsługi Klienta Operatora.
- Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
 - imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
 - określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci (jeżeli dotyczy)
 - 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,
 - numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
- Termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia na nią odpowiedzi nie przekracza 14 dni od wpływu reklamacji do Operatora. Jeżeli Operator nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej otrzymania uważa się, że uznał reklamację.
- Operator informuje Abonenta o sposobie rozpatrzenia reklamacji pisemnie na adres korespondencyjny lub elektronicznie na adres email Abonenta.
- Abonentowi niezadowolonemu z rozstrzygnięcia reklamacji służy prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym przed sądami powszechnymi. Abonent ma również prawo zwrotu się do właściwego miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów uprawnionego do występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
- Spór cywilnoprawny między Abonentem będącym

konsumentem w rozumieniu przepisów prawa, a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie to prowadzi Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, który jest podmiotem uprawnionym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, właściwy ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez Operatora. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji handlowej oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.

§ 5 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Operator.
2. Dane osobowe Abonenta będą także przetwarzane przez Usługodawcę, jeśli Abonent wyrazi zgodę na ich przetwarzanie. Szczegółowe informacje w tym zakresie zawiera Polityka prywatności.
3. Dane kontaktowe inspektora ochrony danych osobowych Operatora: iod@multimedia.pl
4. Operator przetwarza następujące dane osobowe Abonenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, adres email, nr telefonu kontaktowego, nr PESEL lub nr NIP.
5. Operator nie planuje przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego, tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy.
6. Pozostałe wymagane prawem informacje w zakresie danych osobowych Abonenta i ich przetwarzania są dostępne na Stronie www.

§ 6 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, kodeksu cywilnego, innych ustaw przywołanych w niniejszym Regulaminie, a ponadto ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (RODO).
2. Regulamin wchodzi w życie od dnia 1.03.2023 r.

Wykaz stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej:
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie www.wiih.org.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu wiih.bip.wroc.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Bydgoszczy www.wiih.com.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie www.ihlublin.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gorzowie Wielkopolskim www.wiih.gorzow.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi www.wiih.lodz.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie www.krakow.wiih.gov.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Opolu www.opole.wiih.gov.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Rzeszowie www.wiih.rzeszow.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku www.bialystok.wiih.gov.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku www.ihgd.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Katowicach www.ih.katowice.gov.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach www.wiihkielce.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Olsztynie www.ih.olsztyn.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu www.poznan.wiih.gov.pl
Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie www.wiih.pomorzeczachodnie.pl