

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI MULTIMEDIA INTERNET ORAZ DOSTARCZANIA USŁUG/TREŚCI CYFROWYCH PRZEZ MULTIMEDIA POLSKA SP. Z O.O.

## ROZDZIAŁ 1 – POSTANOWIENIA OGÓLNE

### §1 Przedmiot Regulaminu

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

### § 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata za usługi telekomunikacyjne polegające na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z usług oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Sprzęt Odbiorczy zainstalowanego w Lokalu Abonenta, z Siecią Operatora, wraz z Usługami Dodatkowymi;
2. **Abonent** – podmiot, który jest stroną zawartej z Operatorem Umowy Abonenckiej;
- 2<sup>1</sup>. **Awaria** – przerwa w działaniu Usługi uniemożliwiająca Abonentowi albo utrudniająca korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
3. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna odpowiedzialna za obsługę Abonenta;
4. **Cennik** – będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, odrębny dla każdego Obszaru, dokument zawierający ceny i opis Usługi, Usług Dodatkowych oraz zestawienie innych opłat;
5. **Gniazdo Dodatkowe** – drugie lub kolejne Gniazdo Sieciowe;
6. **Gniazdo Sieciowe** – punkt będący zakończeniem Sieci, umożliwiające przyłączenie Sprzętu Odbiorczego;
7. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego, gdzie Operator ma możliwość świadczenia Usług;

8. **Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej** - świadczenie, korzystanie z Usługi, Usługi Dodatkowej lub korzystanie z infrastruktury telekomunikacyjnej albo Sprzętu Operatora niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody Operatorowi lub użytkownikowi końcowemu, lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się takiego nadużycia, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej. W szczególności Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej może polegać na nieuprawnionej zmianie informacji adresowej, tj. niezgodnym z prawem modyfikowaniu informacji adresowej uniemożliwiającym albo istotnie utrudniającym ustalenie, przez uprawnione podmioty lub przedsiębiorców telekomunikacyjnych uczestniczących w dostarczeniu komunikatu, informacji adresowej użytkownika wysyłającego komunikat.
9. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
10. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za usługi, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT dniach miesiąca, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej;
11. **Operator** – Multimedia Polska sp. z o.o., z siedzibą w Gdyni (81-341) przy ul. Tadeusza Wendy 7/9, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000861530, REGON: 190007345, NIP: 586-10-44-881, kapitał zakładowy: 424 550 850 PLN;
12. **Opłata za Utrzymanie Łącza Telekomunikacyjnego** – opłata abonamentowa, należna Operatorowi od Abonenta za każdy Okres Rozliczeniowy za utrzymanie łącza telekomunikacyjnego w budynku mieszkalnym jednorodzinny (przez budynek mieszkalny jednorodzinny należy rozumieć budynek wolno stojący albo budynek w zabudowie bliźniaczej, szeregowej lub grupowej, służący zaspokajaniu potrzeb mieszkaniowych, stanowiący konstrukcyjnie samodzielną całość, w którym dopuszcza się wydzielenie nie więcej niż dwóch lokali mieszkalnych albo jednego lokalu mieszkalnego i lokalu użytkowego o powierzchni całkowitej nieprzekraczającej 30% powierzchni całkowitej budynku) celem świadczenia usługi. Opłata należna wyłącznie w przypadku zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Telewizji, Internetu lub Telefonii Stacjonarnej w zasięgu Sieci Operatora. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie więcej niż jednej Usługi wymienionej w zdaniu poprzedzającym, pobierana jest jedna Opłata za Utrzymanie Łącza Telekomunikacyjnego.
13. **Pakiet** – określony w Cenniku zakres Usługi;
14. **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
15. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;

16. **Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego/Sprzętu Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi;
17. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora;
18. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Multimedia Internet oraz Dostarczania Usług/Treści Cyfrowych przez Multimedia Polska sp. z o.o.”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
19. **Router Dostępowy Operatora** – stanowiące element Sieci, pierwsze urządzenie informatyczne, łączące Terminal Internetowy z siecią Internet, umożliwiające świadczenie Usługi Multimedia Internet;
20. **Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na początku której znajduje się Router Dostępowy Operatora, a na końcu Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe;
21. **Sprzęt Operatora** – oddane do użytkowania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci, takie jak w szczególności: Sprzęt Odbiorczy, czy karta sieciowa;
22. **Sprzęt Odbiorczy** – komputer, odbiornik telewizyjny lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z usługi Multimedia Internet;
23. **Środowisko Cyfrowe** - sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Abonenta w celu uzyskania dostępu do Treści Cyfrowej lub Usługi Cyfrowej lub w celu korzystania z nich;
24. **Treści Cyfrowe** - dane wytwarzane i dostarczane w postaci cyfrowej bezpłatnie lub za dodatkową opłatą;
25. **Terminal Internetowy** – niezbędne do świadczenia Usługi Multimedia Internet, urządzenie łączące Terminal z Siecią poprzez Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe;
26. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usług oraz dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych;
27. **Usługa** – określona w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub Umowie Abonenckiej usługa telekomunikacyjna, dostępna w określonym Pakiecie, a także usługa utrzymania łącza telekomunikacyjnego;
28. **Usługi Cyfrowe** - rodzaj Usługi Dodatkowej oznaczający:
  - a. usługę pozwalającą Abonentowi na wytwarzanie, przetwarzanie i przechowywanie danych lub dostęp do nich w postaci cyfrowej; lub
  - b. usługę pozwalającą na wspólne korzystanie z danych w postaci cyfrowej, które zostały przesłane lub wytworzone przez Abonenta lub innych użytkowników tej usługi, lub inne formy interakcji przy pomocy takich danych.

29. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;

30. **Wstrzymanie Świadczenia Usługi** – okresowe zaprzestanie świadczenia Usługi lub jej elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, z jednoczesną rezerwacją na rzecz Abonenta zasobów sieciowych niezbędnych do jej realizacji.

## **ROZDZIAŁ 2 - ZAKRES I WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI**

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

1. Usługa umożliwia Abonentowi uzyskanie dostępu do informacji i treści oraz ich rozpowszechnianie, a także korzystanie z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępnianie. Operator nie ogranicza możliwości połączenia z jakimikolwiek dostępnymi zakończeniami sieci Internet. Przepisy prawa oraz postanowienia Umowy Abonenckiej (w tym Regulaminu lub Cennika) mogą wprowadzać szczególne ograniczenia.
2. Usługa jest realizowana w Pakiecie wybranym przez Abonenta, przy pomocy Terminala Internetowego wybranego przez Abonenta i spełniającego warunki techniczne wynikające ze specyfiki Usługi oraz wymagania określone przepisami prawa.
3. Operator nie limituje ilości przesyłanych danych. W przypadku stosowania limitów transmisji danych w Sieci, przekroczenie tego limitu może powodować ograniczenie lub brak dostępu do treści, aplikacji lub usług, w szczególności tych, które wymagają wyższej prędkości niż dostępna dla Abonenta po przekroczeniu tego limitu. Niezależnie od ewentualnych limitów transmisji danych, na jakość Usługi, w tym również na korzystanie z treści, aplikacji lub usług, mają wpływ także prędkość transmisji danych, opóźnienia transmisji danych, wahania opóźnień transmisji danych oraz utrata pakietów transmisji danych. Wyższa prędkość przesyłania danych oraz niższe opóźnienia w ich przesyłaniu pozwalają na korzystanie z bardziej zaawansowanych usług, zależnie od kategorii lub specyfiki poszczególnych treści, aplikacji lub usług. Zgodnie z dokumentami Komisji Europejskiej, szybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 30 Mb/s pobierania danych. Ultraszybki dostęp do Internetu to nie mniej niż 100 Mb/s pobierania danych. Dla poszczególnych zastosowań można określić następujące przykłady parametrów dostępu do Internetu (dla każdego Sprzętu Odbiorczego osobno):
  - usługi telefoniczne VoIP - 64 kb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;
  - przeglądanie stron www - 1 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości SD - 2 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości HD - 6 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - oglądanie wideo w jakości 4K - 18 Mb/s pobierania, opóźnienie 200 ms;
  - rozmowy wideo HD – 1,5 Mb/s pobierania oraz wysyłania, opóźnienie 150 ms;



- gry sieciowe w czasie rzeczywistym - 2 Mb/s pobierania i 1,5 Mb/s wysyłania, opóźnienie 30 ms.
4. Operator posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi:
    - a. minimalna, tj. najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator zobowiązuje się zapewnić Abonentowi przez cały czas dostępności Usługi,
    - b. zwykle dostępna, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przez co najmniej okres świadczenia Usługi obliczony z zastosowaniem wskazanego przez Operatora w Cenniku lub Umowie Abonenckiej poziomu dostępności Usługi w czasie doby,
    - c. deklarowana, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, którą Operator posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,
    - d. maksymalna, tj. prędkość pobierania i wysyłania danych, której Abonent może oczekiwać przynajmniej raz na dobę w trakcie korzystania z Usługi, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym Pakiecie.
  5. Minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi podany w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej stosunek tych prędkości do maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania danych określonej odrębnie dla każdego Pakietu w Cenniku lub w Umowie Abonenckiej. Tak ustalone minimalna, zwykle dostępna oraz maksymalna prędkość pobierania i wysyłania danych są dostępne przy bezpośrednim, tj. za pomocą kabla, połączeniu Terminala Internetowego przyłączonego do Gniazda Sieciowego, ze Sprzętem Odbiorczym, i uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu styku Sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego, przy zachowaniu normalnych warunków eksploatacji Sieci wolnych od zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora. Operator zastrzega, że faktycznie dostępna dla Abonenta minimalna oraz zwykle dostępna prędkość pobierania i wysyłania danych może być wyższa od wartości ustalonych zgodnie z zasadami, o których mowa jest w zdaniu pierwszym niniejszego ustępu. Zalecane przez Operatora sposoby pomiaru prędkości transmisji w Sieci są dostępne na stronie internetowej Operatora.
  6. Faktycznie dostępna dla Abonenta w danej chwili prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi jest uzależniona nie tylko od wybranego przez Abonenta Pakietu ale także od stopnia obciążenia Sieci w godzinach szczytu, przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych Abonentów lub niepożądanych działań zmierzających do generowania sztucznego ruchu, ograniczeń technicznych, stanu technicznego, parametrów technicznych lub konfiguracji Sprzętu Odbiorczego (w szczególności routera niebędącego Sprzętem Operatora), korzystania z

Usługi z użyciem kilku Sprzętów Odbiorczych jednocześnie, jednoczesnego uruchomienia kilku strumieni danych, instalacji w Sprzęcie Odbiorczym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall), korzystania z dostępu radiowego przy niskim poziomie sygnału Usługi (m. in. znaczna odległość od Sprzętu Operatora, zakłócenia wywołane przez inne urządzenia wykorzystujące łączność radiową lub emitujące silne pole elektromagnetyczne, czynniki związane z przeszkodami fizycznymi w przypadku łączności bezprzewodowej, ograniczenia prawne związane z mocą nadawania urządzeń nadawczych lub związane z charakterystyką standardów łączności bezprzewodowej), ograniczeń prędkości transmisji danych występujących poza Siecią, krótkotrwałego wzmożonego natężenia ruchu generowanego w Sieci wynikającego z jej specyfiki technologicznej, nagłego wzrostu popularności danej treści, aplikacji czy usługi lub wymagań określonych przez innych niż Operator, dostawców treści, aplikacji lub usług.

7. Znaczne odstępstwa od zapewnianych parametrów jakości Usługi mogą negatywnie wpływać na możliwość korzystania z aplikacji, usług czy treści, w szczególności w przypadku, w którym parametry te spadną poniżej wartości wymaganych przez ich dostawców, innych niż Operator.
8. Z zastrzeżeniem ust. 9 - 10 poniżej, Operator traktuje wszystkie transmisje równo, bez dyskryminacji, ograniczania czy ingerencji
9. W celu utrzymania optymalnych warunków świadczenia Usługi, Operator stosuje środki monitorowania ruchu oraz środki zarządzania ruchem w Sieci, takie jak: kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń. Nie mają one wpływu na jakość treści, aplikacji lub usług dostępnych w ramach Usługi, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych. Środki te są stosowane nie dłużej, niż jest to konieczne. Operator dopuszcza stosowanie środków zarządzania ruchem w oparciu o zdefiniowane kategorie ruchu wyłącznie w przypadku, w którym okaże się to nieuniknione z technicznego punktu widzenia. Środki zarządzania ruchem nie są dyktowane względami handlowymi i nie obejmują monitorowania konkretnych treści.
10. Środki zarządzania ruchem nie blokują, nie spowalniają, nie zmieniają, nie ograniczają, nie pogarszają jakości ani nie faworyzują określonych treści, aplikacji ani usług lub szczególnych ich kategorii, ani nie ingerują w nie z wyjątkiem przypadków, w których jest to konieczne (i jedynie tak długo, jak jest to konieczne), aby:
  - a. zapewnić zgodność z przepisami prawa lub środkami służącymi ich wykonaniu
  - b. utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz urządzeń końcowych użytkowników końcowych,
  - c. zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz złagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

Środki te mogą spowodować czasowe pogorszenie parametrów świadczonej Usługi, w szczególności wydłużenie opóźnienia, wahania opóźnień transmisji danych, utratę pakietów danych, a także ograniczenie prędkości transmisji danych lub jej czasowe wstrzymanie lub mogą uniemożliwić dostęp do treści, aplikacji lub usług wymagających wyższej prędkości transmisji lub mogą mieć wpływ na funkcjonalność usług lub aplikacji dostępnych z wykorzystaniem Usługi. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, ani nie wpływają na prywatność Abonenta, o ile nie jest to niezbędne i proporcjonalne do osiągnięcia opisanych powyżej celów.

11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Sprzęcie Odbiorczym z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących Usługami Dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.
12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 3 - 11 powyżej, ustalone przy pomocy mechanizmu monitorowania certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, stanowią nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej zawartej z konsumentem.
13. W przypadkach stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a wykonaniem opisanym w ust. 3 - 11 powyżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują środki ochrony prawnej opisane w § 13 oraz § 12 ust.11 niniejszego Regulaminu.

### **§ 3 Zakres i warunki świadczenia Usługi, obsługa serwisowa**

1. Operator świadczy Usługę w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
  - a. przyłączenie do Sieci, w tym montaż Gniazda Sieciowego;
  - b. Abonament;
  - c. zapewnienie dostępu do ogólnodostępnej sieci Internet;
  - d. Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
- 2<sup>1</sup>. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
  - a. termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 3 ust. 12 Regulaminu,
  - b. termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 10 ust. 1 Regulaminu,
  - c. możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora,

- d. czas wstępnego przyłączenia Usługi, w przypadku gdy takie przyłączenie będzie wymagane zgodnie z warunkami świadczenia Usługi określonymi przez Operatora. W takim przypadku czas wstępnego przyłączenia będzie tożsamy z terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi określonym w Umowie Abonenckiej, o ile Umowa Abonencka nie będzie stanowiła inaczej,
  - e. dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa świadczona jest przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 12 i 13 niniejszego Regulaminu
3. Abonent zobowiązany jest do:
- a. udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie Lokalu w celu dokonania instalacji Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń końcowych przyłączonych do Gniazda Sieciowego
  - b. niedołączania do Sieci Operatora urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy, lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;
  - c. niedołączania do Sieci Operatora urządzeń w punktach niebędących jej zakończeniami;
  - d. niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych;
  - e. używania Sprzętu Operatora zgodnego z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa;
  - f. nieingerencji w Gniazdo Sieciowe lub nieuprawnionej rozbudowy;
  - g. niedostępiania Gniazda Sieciowego lub Sprzętu Operatora, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Operatora, w tym niepodłączania dodatkowego urządzenia lub nieumożliwiania korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem;
  - h. niepodejmowania działań mogących stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.
4. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu montażu Gniazda Sieciowego/ Gniazda Dodatkowego zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Gniazda Sieciowego/ Gniazda Dodatkowego i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w § 10 ust. 1 Regulaminu, za opłatą określoną w Cenniku. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.
5. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego Abonent, zawierając Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
6. Przygotowanie Lokalu do montażu Gniazda Sieciowego/ Gniazda Dodatkowego, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego montażu Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.



7. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w par. 3 ust. 5 i par. 8 ust. 5.
8. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)
9. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Gniazda Sieciowego/Gniazd Dodatkowych oraz usuwania uszkodzeń Sieci lub Sprzętu Operatora, zainstalowanego u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
10. Operator dokonuje konfiguracji Sprzętu Odbiorczego, Sprzętu Operatora, a także innych niż Sprzęt Odbiorczy urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości podłączenia.
11. W przypadku konieczności przystosowania Sprzętu Odbiorczego do przyłączenia do Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Odbiorczego, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Sprzętu Odbiorczego. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Sprzętu Odbiorczego i/lub Sprzętu Operatora w zakresie przekraczającym określony w ust.10. Operator określa powyższe koszty w Cenniku w postaci odpowiednich opłat.
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 Abonenta, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sieciowe lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.
- 12<sup>1</sup>. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Gniazdo Sieciowe lub Sprzęt Operatora.
13. W celu prawidłowego wykonania Usługi, Operator ma prawo do okresowej konserwacji, kontroli i modernizacji Sieci oraz, w tym celu, do okresowej przerwy w działaniu Usługi nieprzekraczającej jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym.
14. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi przeglądu Gniazda Sieciowego/Dodatkowego oraz Sprzętu Operatora i Sprzętu Odbiorczego, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci, w związku z niepoprawną pracą Sprzętu Odbiorczego, pod rygorem natychmiastowego rozwiązania Umowy.
15. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć mogą dokonywać jedynie służby techniczne Operatora. Operator na wniosek Abonenta i na jego koszt może dokonać modernizacji odcinka Sieci znajdującego się w

- Lokalu. Operator może powyższe koszty określić w Cenniku w postaci odpowiednich opłat jednorazowych.
16. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Operator w celu dalszego świadczenia Usługi, dokonuje ponownej konfiguracji Sprzętu Odbiorczego, Sprzętu Operatora, a także innych niż Sprzęt Odbiorczy urządzeń nie będących Sprzętem Operatora, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty jednorazowej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
  17. Za bezpodstawne wezwanie służb technicznych Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty jednorazowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
  18. Abonent nie ma prawa do przesyłania jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności do przesyłania do oznaczonego odbiorcy, niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz innych przepisów odnoszących się do świadczenia takich usług.
  19. Operator w Cenniku określa szybkość transferu (w tym maksymalną), sposób przydzielania adresów IP oraz limit odebranych danych dla oferowanych przez siebie Pakietów. Mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi.
  20. Zasięg i warunki działania Usługi (Usługi Dodatkowej) świadczonej w oparciu o technologię bezprzewodową (radiową), zależne mogą być od specyfiki Lokalu, w którym świadczona jest przedmiotowa Usługa. Ze względu na rodzaj technologii zastosowanej przez Operatora świadczenie Usługi w niektórych Pakietach na niektórych obszarach może być wyłączone. Szczegółowe informacje o Pakietach dostępnych na danym obszarze oraz stosowanej technologii dostępne są w Biurach Obsługi Klienta oraz Infolinii Operatora.
  21. Ze względu na sposób rozliczeń za usługi, Operator ogranicza lub wyłącza możliwość łączenia niektórych Pakietów.
  22. Liczba adresów IP przydzielanych w ramach Usługi zależna jest od liczby Sprzętów Odbiorczych, jakie może przyłączyć Abonent zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, chyba że szczególne warunki świadczenia Usługi zawarte w ofercie lub Cenniku stanowią inaczej.
  23. Korzystanie, w ramach Usługi, z dynamicznego adresu IP może skutkować wyłączeniem lub ograniczeniem możliwości korzystania przez Abonenta z niektórych serwisów, usług lub aplikacji wymagających statycznego, publicznego adresu IP.
  24. Korzystając z Usługi Abonent może mieć dostęp do usług dodatkowych, dodatkowych funkcjonalności (usług towarzyszących), które nie stanowią elementu Umowy Abonenckiej i nie są objęte gwarancją ze strony Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku.
  25. Operator umożliwia Abonentowi ograniczenie zakresu Usługi poprzez rezygnację z Usług Dodatkowych, chyba że Umowa Abonencka, w tym regulamin promocji do której przystąpił Abonent, stanowią inaczej.
  26. W ramach Usługi Operator nie zapewnia połączenia z numerami

alarmowymi.

27. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w ramach której Operator zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres jest związany z jego nazwą handlową lub znakiem towarowym, Abonent może żądać od Operatora zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 12 miesięcy od rozwiązania Umowy Abonenckiej.
28. Kontakt z podmiotami świadczącymi usługi serwisowe z ramienia Operatora odbywa się za pośrednictwem służb obsługi Abonentów, tj. telefonicznie poprzez Infolinię Operatora bądź osobiście lub pisemnie w Biurze Obsługi Klienta Operatora.
29. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora). Godziny funkcjonowania infolinii dostępne są na stronie internetowej Operatora multimedia.pl.
30. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są przekazywane Abonentom za pomocą publikacji na stronie internetowej Operatora multimedia.pl
31. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług na stronie internetowej Operatora multimedia.pl

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

### **§ 4 Postanowienia ogólne**

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, po spełnieniu warunków wymienionych w §6 niniejszego Regulaminu, przy czym dla zachowania formy dokumentowej oświadczenie woli o zawarciu Umowy Abonenckiej jest składane telefonicznie na Infolinii Operatora i utrwalane na nośniku w postaci nagrania rozmowy. Operator informuje konsumenta o przysługującym mu prawie wyboru formy zawarcia Umowy Abonenckiej przed jej zawarciem. W razie wyboru formy dokumentowej, Operator utrwała i dostarcza Abonentowi na trwałym nośniku treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków Umowy Abonenckiej oraz oświadczenie woli Abonenta o związaniu się tymi warunkami. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej lub zmianę jej warunków od uprzedniego złożenia wniosku o jej zawarcie (zmianę warunków) na formularzu Operatora. Operator rozpatruje wnioski o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmianę warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §6 Regulaminu. W takim przypadku każdy z Abonentów posiada prawo do samodzielnego złożenia wniosku o zmianę Umowy Abonenckiej (zmianę zakresu świadczonej Usługi) oraz do rozwiązania Umowy Abonenckiej z

zachowaniem następujących zasad:

- a. obowiązki wynikające z Umowy Abonenckiej i Regulaminu spoczywają solidarnie na Abonentach;
  - b. w przypadku złożenia sprzecznych dyspozycji, Operator ma prawo dokonać Wstrzymania Świadczenia Usługi i wezwać Abonentów będących stroną takiej Umowy Abonenckiej do złożenia wspólnego, pisemnego oświadczenia o dalszym korzystaniu z Usługi, z podaniem jej zakresu, pod rygorem rozwiązania Umowy Abonenckiej;
  - c. zmiana Umowy Abonenckiej dotycząca przeniesienia Gniazda Sieciowego do innej lokalizacji, cesja Umowy Abonenckiej oraz rozwiązanie Umowy Abonenckiej z jednym z Abonentów z zachowaniem jej obowiązywania w stosunku do drugiego z Abonentów może nastąpić pod warunkiem złożenia przez Abonentów wspólnego pisemnego oświadczenia.
3. Wskutek zawarcia Umowy Abonenckiej Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką i Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu. Regulamin i Cennik doręczane są nieodpłatnie Abonentowi przed zawarciem Umowy, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie w jakiej została zawarta Umowa Abonencka, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Cennik i Regulamin są ponadto dostępne w siedzibie Operatora oraz odpowiednio we właściwym Biurze Obsługi Klienta i na stronie internetowej Operatora multimedia.pl.
4. Operator zastrzega sobie możliwość organizowania promocji na świadczone usługi. Promocje mogą być organizowane przez Operatora na podstawie odrębnych regulaminów (warunków) promocji.
5. Dane niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy Abonenckiej Operator utrzuca, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, dalej Prawo telekomunikacyjne. Abonent ma prawo wglądu do swoich danych i ich poprawiania.
6. Operator może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy Abonenckiej dokumentów potwierdzających możliwość wywiązania się ze zobowiązań wobec Operatora wynikających z Umowy Abonenckiej, lub innych dokumentów



- określonych w regulaminach promocji.
7. W przypadku, gdy Umowa Abonencka określa wybrany przez Abonenta numer PIN lub numer PIN zostanie nadany Abonentowi przez Operatora, Abonent ma obowiązek nie ujawniania tego numeru osobom trzecim. Dla każdego konta rozliczeniowego Abonenta w systemie rozliczeniowym Operatora, może zostać zdefiniowany wyłącznie jeden numer PIN.
  8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.
  9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
    - a. braku możliwości technicznych świadczenia usług;
    - b. niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu, w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
    - c. gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione jej przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, informacje podważające wiarygodność płatniczą użytkownika końcowego;
    - d. gdy Operator uprzednio rozwiązał Umowę Abonencką z przyczyn leżących po stronie Abonenta;
    - e. gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej został postawiony w stan likwidacji.
  10. W przypadku zmiany danych istotnych do należytego wykonania Umowy Abonenckiej, w szczególności: adresu zamieszkania lub siedziby albo adresu do korespondencji, a także w przypadku zmiany nazwy (firmy) lub nazwiska, Abonent zobowiązany jest powiadomić pisemnie Operatora w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany tych danych, przedkładając dokumenty określające aktualne dane lub status prawny. W przypadku nieprzestrzegania tego zobowiązania, Operator może Wstrzymać Świadczenie Usługi, do czasu wykonania przez Abonenta powyższego zobowiązania.

## **§ 5 Kaucja gwarancyjna**

1. Przed zawarciem Umowy Abonenckiej, na zabezpieczenie przyszłych roszczeń względem Abonenta, Operator może zażądać od osoby wnioskującej o zawarcie Umowy Abonenckiej, wobec której dokonano negatywnej oceny wiarygodności płatniczej na podstawie danych posiadanych przez Operatora, złożenia kaucji w wysokości nieprzekraczającej przewidywanej sumy opłat za Abonament i za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym, które mają być przedmiotem przyszłej Umowy Abonenckiej, za pierwsze dziesięć Okresów Rozliczeniowych

- świadczenia usług. Operator informuje o wysokości kaucji, terminie jej złożenia oraz numerze rachunku bankowego, na który należy wnieść kaucję. Kaucję należy wnieść najpóźniej w chwili zawarcia Umowy Abonenckiej.
2. W przypadku, gdy w danym Okresie Rozliczeniowym wartość wykonanej Usługi, w tym Usług Dodatkowych, w szczególności rozliczanej za ruch telekomunikacyjny, przekroczy w rażący sposób średnią kwotę należności jakie przysługiwały dotychczas Operatorowi za tę Usługę, Operator może zażądać aby Abonent złożył kaucję w wysokości określonej w pisemnym wezwaniu skierowanym do Abonenta. Wysokość kaucji odpowiadać będzie przewidywanej wartości Usługi wykonanej przez Operatora w Okresie Rozliczeniowym, którego dotyczy żądanie kaucji. Wezwanie powinno określać wysokość kaucji, termin jej złożenia nie krótszy niż 14 dni od otrzymania wezwania przez Abonenta oraz numer rachunku bankowego, na który Abonent zobowiązany jest wnieść kaucję.
  3. Operator może zaliczyć wniesioną kaucję na poczet zobowiązań Abonenta za Usługę.
  4. Okoliczność, że kaucja nie wystarczy na pokrycie wierzytelności Operatora za usługi, nie stoi na przeszkodzie dochodzeniu przez Operatora pozostałej części wierzytelności na zasadach ogólnych.
  5. Na żądanie Operatora, w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, Abonent zobowiązany jest każdorazowo do uzupełnienia kwoty nominalnej kaucji, o której mowa jest w ust. 1 powyżej, jeżeli Operator wykorzystał ww. zabezpieczenie dla zaspokojenia przysługujących mu wierzytelności. Postanowienia ust. 1 zdanie drugie powyżej stosuje się odpowiednio. Termin uzupełnienia kaucji nie może być krótszy niż 7 dni od wezwania.
  6. Po rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Operator zwraca Abonentowi niewykorzystaną kwotę kaucji w kwocie nominalnej.

## **§ 6 Wymagane dokumenty**

1. Umowa Abonencka w formie pisemnej może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu zamieszkania lub siedziby osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:
  - a. w przypadku osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego dodatkowo karta stałego pobytu);
  - b. w przypadku pozostałych osób – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON;
  - c. w przypadku przedstawiciela ww. osób – dowodu tożsamości oraz

dokumentu umocowania.

1. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej w formie dokumentowej, Operator potwierdza w zakresie wymaganym przepisami Prawa telekomunikacyjnego zgodność danych podanych przez Abonenta przy jej zawieraniu z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną, a w pozostałych przypadkach z danymi zawartymi we właściwym rejestrze.
2. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji Gniazda Sieciowego.

## **§ 7 Sprzęt operatora**

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi we wskazanej w Umowie Abonenckiej lokalizacji (inny niż Sprzęt Odbiorczy) Sprzęt Operatora. Opłata za korzystanie ze Sprzętu Operatora zawarta jest w cenie Usługi, o ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej.
2. Warunkiem świadczenia Usługi jest wskazanie i udostępnienie przez Abonenta miejsca instalacji Sprzętu Operatora, gdy jest ono niezbędne do świadczenia Usługi, oraz źródła jego zasilania. Koszt energii elektrycznej niezbędnej do zasilania urządzenia abonenckiego ponosi Abonent.
3. Operator oddaje Abonentowi w posiadanie Sprzęt Operatora z chwilą podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu. Abonent ma prawo używania Sprzętu Operatora w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej.
4. Abonent nie może udostępniać Sprzętu Operatora osobom trzecim ani dokonywać w nim jakichkolwiek zmian, nie może również zmieniać sposobu ani używać Sprzętu Operatora poza Lokalem wskazanym w Umowie Abonenckiej.
5. Abonent ponosi odpowiedzialność za utratę, 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 Abonencką, Cennikiem oraz naruszenie lub zniszczenie plomby, jeżeli Sprzęt Operatora był nią zabezpieczony przed otwarciem. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat za naprawę Sprzętu Operatora lub też kar umownych za utratę, zdekompletowanie, zniszczenie (w przypadku braku możliwości naprawy) lub brak zwrotu Sprzętu Operatora, w trybie określonym w ust.10.
6. Abonent zobowiązany jest zgłosić każde uszkodzenie Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Klienta lub w innej jednostce organizacyjnej wyznaczonej przez Operatora do obsługi Abonentów (Call Center).
7. Kwalifikacji uszkodzenia Sprzętu Operatora, pod kątem zastosowania postanowienia ust.5, dokonuje Operator. Operator, w uzasadnionych

wypadkach, może odstąpić od obciążenia Abonenta kosztami naprawy lub wymiany. Abonentowi, który nie zgadza się z dokonaną przez Operatora kwalifikacją uszkodzenia Sprzętu Operatora, przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

8. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy Abonenckiej ale nie później niż w trzecim dniu, Abonent jest zobowiązany, na swój koszt i ryzyko, zwrócić Sprzęt Operatora w Biurze Obsługi Klienta w stanie nie pogorszonym bardziej, niż wynikający z normalnej i prawidłowej eksploatacji. W przypadkach określonych przez Operatora, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.
9. Operator określa w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
10. W razie braku zwrotu Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 8, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego Abonenta do zwrotu Sprzętu lub udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora, wyznaczając termin nie krótszy niż 3 dni od daty doręczenia wezwania, pod rygorem obciążenia karą umowną za brak zwrotu Sprzętu Operatora w zakreślonym terminie, określoną w Cenniku. Powyższe nie wyłącza podjęcia przewidzianych prawem czynności, zmierzających w szczególności do odzyskania Sprzętu Operatora bądź jego równowartości w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, do zaspokojenia przysługującego Operatorowi roszczenia z kaucji.
11. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Sprzęt Odbiorczy, o ile szczegółowe warunki świadczenia danej usługi zawarte w Ofercie Usług Operatora nie stanowią inaczej.

## **§ 8 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. Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami VAT za inne usługi świadczone przez Operatora.
3. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczany w inny sposób, z zastrzeżeniem skutków określonych w §4 ust.10.
4. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

## **§ 9 Płatności**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie



wskazanej na fakturze w terminie:

- a. do 10 dnia miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) następującego po miesiącu w którym została wystawiona faktura VAT lub blankiet wpłaty, jeżeli Abonent nie korzysta jednocześnie lub nie korzystał z Usługi Telefonicznej lub z innych usług Operatora rozliczanych za ruch telekomunikacyjny; w takim przypadku faktura VAT wystawiana jest w miesiącu poprzedzającym Okres Rozliczeniowy za który została w niej naliczona opłata za Abonament;
  - b. do ostatniego dnia miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym została wystawiona faktura VAT, jeżeli Abonent korzysta jednocześnie lub korzystał z Usługi Telefonicznej lub z innych usług Operatora rozliczanych za ruch telekomunikacyjny, albo
  - c. w terminie określonym w Umowie Abonenckiej.
- 1<sup>1</sup>. 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. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniej wymagalnych.
  3. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
  4. Wniesienie przez Abonenta opłat za okres dłuższy niż Okres Rozliczeniowy określony w Umowie Abonenckiej, nie zwalnia go od obowiązku dopłaty z tytułu ewentualnego wzrostu opłat, który nastąpił po jej wniesieniu.
  5. W razie opóźnienia z zapłatą należności, Operator jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych od niezapłaconej w terminie kwoty.
  6. W przypadku opóźnienia zapłaty na rzecz Operatora, Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi. Operator może uzależnić przywrócenie Usługi od zapłaty wszystkich wymagalnych należności wynikających z Umowy Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
  7. W razie stwierdzenia braku należnej opłaty, Operator pisemnie wezwie Abonenta do jej zapłaty wyznaczając dodatkowy termin 7 dni na dokonanie zaległej płatności, pod rygorem jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu wypowiedzenia i podjęcia działań, o których mowa w ust.8.
  8. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust. 7 powyżej, w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi lub po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności, w tym, jeżeli Abonent złożył zabezpieczenie, o którym mowa w §5 ust.1, zaspokoić przysługujące mu roszczenia z kaucji. Wznowienie świadczenia Usługi może nastąpić dopiero po uregulowaniu zaległych zobowiązań.
  9. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w ust. 7

powyżej, Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.

10. Rozwiązanie Umowy Abonenckiej nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania opłat należnych do dnia jej rozwiązania.

## **ROZDZIAŁ 4 – ŚWIADCZENIE USŁUGI**

### **§ 10 Rozpoczęcie świadczenia usługi**

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

### **§ 11 Zawieszenie Wstrzymanie świadczenia usługi**

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie usług. Wniosek, zawierający przewidywany okres zawieszenia, musi być doręczony Operatorowi najpóźniej w 14-tym dniu przed końcem Okresu Rozliczeniowego poprzedzającego okres, w którym ma nastąpić zawieszenie.
2. Zawieszenie świadczenia usług liczone jest w pełnych miesiącach kalendarzowych i nie może trwać dłużej niż 3 miesiące. Za zawieszenie świadczenia Usługi Operator pobiera opłatę jednorazową, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
3. Po upływie wnioskowanego przez Abonenta okresu zawieszenia, Operator wznowia świadczenie usług, na dotychczasowych, wynikających z Umowy

- Abonenckiej warunkach, bez osobnego powiadomienia Abonenta.
4. 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, zgodnie z §10 ust.6;
    - b. uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia usług albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie usług na rzecz innych Abonentów;
    - c. wykorzystywania usług do celów sprzecznych z prawem lub powodujących zakłócenia w Sieci Operatora;
    - d. korzystania z usług za pomocą urządzeń telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy;
    - e. naruszenia lub podejmowania przez Abonenta próby naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci Internet, lub Sieci i usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią włącznie;
    - f. uzasadnionego podejrzenia działań mogących stanowić Nadużycie w Komunikacji Elektronicznej.

## **ROZDZIAŁ 5 – ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE**

### **§ 12 Odpowiedzialność**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
- 1<sup>1</sup>. Abonent ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej na zasadach i w granicach określonych przepisami prawa oraz w Umowie Abonenckiej, w tym również w Regulaminie, Cenniku oraz Regulaminie Promocji (o ile Abonent korzysta z warunków promocyjnych) stanowiących jej integralną część, w szczególności w zakresie opóźnień lub braku płatności za wykonaną usługę, korzystania oraz zwrotu Sprzętu Operatora przekazanego Abonentowi w przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, zwrotu przyznanej ulgi w opłatach, niedozwolonego korzystania lub uszkodzenia Sieci, ingerencji w Sieć.
2. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Gniazda Sieciowego/ Gniazda Dodatkowego lub Sprzętu Operatora, wynikającego z jego nieprawidłowego używania, Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Abonenta z Usługi.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeżeli ich przyczyną było naruszenie postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu przez Abonenta lub działanie siły wyższej, oraz, gdy przerwa w działaniu Usługi była następstwem przyczyn niezależnych od Operatora.

- 3<sup>1</sup>. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej wynikający z niewykonania przez Abonenta obowiązku współpracy w celu ustalenia, czy brak zgodności w odpowiednim czasie Usługi Cyfrowej lub Treści Cyfrowej z Umową, wynika z cech Środowiska Cyfrowego Abonenta.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §3 ust.15.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w Sprzęcie Odbiorczym lub oprogramowaniu Sprzęcie Odbiorczym na skutek ingerencji osób trzecich
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działanie Sprzętu Odbiorczego lub karty sieciowej niebędącej Sprzętem Operatora zainstalowanej w Sprzęcie Odbiorczym, jeśli wykraczać by to miało poza zakres Usługi określony w Umowie Abonenckiej.
7. Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji poza Siecią. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem, dobrymi obyczajami. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem w trybie natychmiastowym.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane i transmitowane przez zewnętrzną sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania, chyba że będą one następstwem okoliczności leżących po stronie Operatora.
9. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi, wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
- 9<sup>1</sup>. Za każdy dzień przerwy w działaniu usługi płatnej okresowo, spowodowanej Awarią oraz wykraczającej ponad maksymalny termin 72 godzin do jej usunięcia określony w § 3 ust. 13 Regulaminu, w tym gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament. Z tytułu niedotrzymania, z winy Operatora, uzgodnionego z Abonentem terminu rozpoczęcia świadczenia usługi, Abonent może żądać odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament określonej w Umowie Abonenckiej za każdy dzień przekroczenia ww. terminu.
- 9<sup>2</sup>. W przypadku braku realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi przewidzianej w Prawie telekomunikacyjnym, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone usługi, liczonej wg rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych dotychczasowego dostawcy usługi dostępu do sieci Internet. Odszkodowanie przysługuje od:
  - a. dotychczasowego dostawcy, jeżeli brak realizacji ww. zmiany nastąpił z



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

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

10. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu usługi, a ponadto wypłata odszkodowania, nastąpi poprzez potrącenie ich z zadłużeniem Abonenta wobec Operatora, a w przypadku jego braku – przelewem, na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy, w terminie 14 dni od ustalenia wysokości zwrotu lub odszkodowania.
11. W przypadku, o którym mowa jest w §2 1 ust. 13 powyżej, Abonentowi będącemu konsumentem przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w niniejszym Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują one między innymi prawo żądania naprawienia szkody, zapłaty kary umownej (jeśli została ona zastrzeżona w Umowie Abonenckiej), prawo żądania wykonania Umowy Abonenckiej lub prawo do odstąpienia od Umowy Abonenckiej (w razie zwłoki w wykonaniu Umowy Abonenckiej).
12. Jeżeli Usługa/Treść Cyfrowa jest niezgodna z Umową, Abonent może żądać doprowadzenia jej do zgodności z Umową. Operator może odmówić doprowadzenia Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jeżeli jest to niemożliwe lub wymagałoby nadmiernych kosztów.
13. Niezależnie od postanowień §12 ust. 12, jeżeli treść cyfrowa lub usługa cyfrowa są niezgodne z Umową, Abonent może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:
  - a. doprowadzenie Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową jest niemożliwe lub wymaga nadmiernych kosztów ze strony Operatora;
  - b. Operator nie doprowadził Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową mimo zgłoszenia nieprawidłowości przez Abonenta;
  - c. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową występuje nadal, mimo że przedsiębiorca próbował doprowadzić Usługę/Treść Cyfrową do zgodności z Umową;
  - d. brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny lub odstąpienie od Umowy bez uprzedniego wzywania Operatora do doprowadzenia tej Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową
  - e. z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że Operator nie doprowadzi Usługi/Treści Cyfrowej do zgodności z Umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Abonenta.Roszczenie o odstąpienie od Umowy nie przysługuje, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa jest dostarczana w ramach Opłaty, w tym Abonamentu, a brak zgodności Usługi/Treści Cyfrowej z Umową jest nieistotny.
14. Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy o dostarczanie

Usługi/Treści Cyfrowej, jeśli Usługa/Treść Cyfrowa nie została dostarczona w terminie, a Operator nie dostarczy jej niezwłocznie lub w terminie dodatkowo wyznaczonym przez Abonenta. Abonent może odstąpić od umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej bez wzywania do jej dostarczenia, jeżeli:

- a. Operator oświadczył, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że nie dostarczy Usługi/Treści Cyfrowej, lub
  - b. Operator i Abonent uzgodnili, lub z okoliczności wyraźnie wynika, że określony termin dostarczenia Usługi/Treści Cyfrowej miał istotne znaczenie dla Abonenta, a Operator nie dostarczył jej w tym terminie.
15. Zwrot należności wynikającej z pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługi/Treści Cyfrowej następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub obniżeniu ceny.

## § 13 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 Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi.
2. Reklamacja Usługi telekomunikacyjnej może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników Operatora, w terminie 12 miesięcy od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi. Reklamację złożoną po upływie ww. terminu, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.
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,
  - 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
4. Reklamacja Usługi telekomunikacyjnej powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
  - b. przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer

- ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci (miejsca świadczenia Usługi),
- e. datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa jest w ust. 1 pkt b) powyżej,
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty, a ponadto numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g. podpis reklamującego w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej. 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.
- 4<sup>1</sup>. Reklamacja Usługi/Treści Cyfrowej powinna zawierać następujące informacje:
- a. imię i nazwisko (nazwę) Abonenta oraz adres zamieszkania albo jego siedziby,
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d. Numer Ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Gniazda Sieciowego (jeżeli dotyczy)
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi,
  - f. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty w jednostce, o której mowa jest w ust. 2 powyżej, nie spełnia warunków określonych odpowiednio w ust. 4 lub 4<sup>1</sup> powyżej, przedstawiciel Operatora przyjmując reklamację, informuje reklamującego, o ile uzna że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 5 powyżej nie spełnia warunków określonych odpowiednio w ust. 4 lub 4<sup>1</sup>

- powyżej, Operator, niezwłocznie wzywa reklamującego, o ile uzna że jest to konieczne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do jej uzupełnienia określając termin nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa jest odpowiednio w ust. 4 lub 4<sup>1</sup> 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 Usługi telekomunikacyjnej Operator potwierdza jej przyjęcie, w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, chyba że odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w ww. terminie.
  11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji, nazwę, adres i numer telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację.
  12. Operator odpowiada na reklamację:
    - a. Usługi telekomunikacyjnej w terminie 30 dni od dnia wniesienia reklamacji
    - b. Usługi Dodatkowej, niebędącej usługą telekomunikacyjną w terminie 14 dni od dnia otrzymania reklamacjiJeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona we wskazanym powyżej terminie uważa się, że reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przez Operatora, przed upływem tego terminu, odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  13. Odpowiedź na reklamację zawiera:
    - a. nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację,
    - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
    - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
    - d. określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa jest w ust. 4 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:
- dotatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne,
  - zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
15. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze, z zastrzeżeniem ust. 16 i ust. 17 poniżej.
16. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej, za zgodą reklamującego wyrażoną w reklamacji, Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, z zastrzeżeniem przepisu art. 174 Prawa telekomunikacyjnego.
17. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej nie stosuje się postanowień ust. 15 powyżej. W tym przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany przez reklamującego w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.
18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa jest w ust. 16 i ust. 17 powyżej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa jest w ust. 11, 13, 14 pkt a) powyżej, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
19. Na żądanie reklamującego wyrażone w sposób wskazany w ust. 3 powyżej, Operator niezwłocznie przekazuje ponownie odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię, jeżeli odpowiedź na reklamację wysłana przez Operatora nie została doręczona reklamującemu.
20. Reklamujący, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa jest w ust. 19 powyżej ma zostać przekazana. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części, na żądanie reklamującego, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została

wysłana odpowiedź na reklamację, chyba że z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

20<sup>1</sup>. W przypadku, gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, Operator przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o zamiarze, zgodzie albo odmowie udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

21. Spór cywilnoprawny między Abonentem, a Operatorem może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez właściwy podmiot uprawniony:

a. Prezesa UKE w sprawach dotyczących Usług telekomunikacyjnych strona internetowa Prezesa UKE, jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajduje się pod adresem [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl), lub

b. Inspekcji Handlowej w sprawach dotyczących Usług Dodatkowych niebędących Usługą telekomunikacyjną - adresy stron internetowych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, jako podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów, znajdują się pod adresem [www.uokik.gov.pl/wojewodzkie\\_inspektoraty\\_inspekcji\\_handlowej.php#faq4685](http://www.uokik.gov.pl/wojewodzkie_inspektoraty_inspekcji_handlowej.php#faq4685)

Zasady i tryb postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów reguluje ustawa Prawo telekomunikacyjne (art. 109) w zakresie Usług telekomunikacyjnych, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz akty wykonawcze do tych ustaw.

22. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu, o którym mowa jest w ust. 21 powyżej, roszczeń z tytułu braku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet z zachowaniem ciągłości świadczenia usługi określonych w Prawie telekomunikacyjnym, przysługuje Abonentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. W przypadku, o którym mowa jest zdaniu poprzednim, drogę postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub Operator nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja Usługi została uwzględniona.

## **ROZDZIAŁ 6 – POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§ 14 Tajemnica telekomunikacyjna**

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:

a. informacji przekazywanych w Sieci Operatora;

b. danych osobowych Abonentów;

c. danych transmisyjnych, przetwarzanych dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych zarządzania ruchem w

- sieciach telekomunikacyjnych, obsługi klienta lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne. Dane transmisyjne dla celów naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich Operator przetwarza w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Prawie telekomunikacyjnym lub w przepisach odrębnych;
- d. danych o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci; z wyjątkiem komunikatów i danych ze swojej istoty jawnych, z przeznaczenia publicznych lub ujawnionych postanowieniem sądu wydanym w postępowaniu karnym, postanowieniem prokuratora lub na podstawie odrębnych przepisów.
2. Środki techniczne stosowane przez Operatora zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Operator nie gwarantuje bezpieczeństwa przekazu informacji w następujących przypadkach:
- a. awarii Usługi lub sieci telekomunikacyjnej;
  - b. popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego;
  - c. przypadków losowych których, wystąpienie było niezależne od Operatora;
  - d. w innych sytuacjach przewidzianych prawem.

## **§ 15 Wejście w życie regulaminu**

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
2. Regulamin obowiązuje od 14.11.2023 r. i dotyczy Umów Abonenckich i Aneksów zawartych od dnia 14.11.2023 r., a ponadto zmian warunków Umów Abonenckich dokonanych od dnia 14.11.2023 r.