

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONICZNEJ 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 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 Abonenta poprzez Zakończenie Sieci udostępnione mu przez Operatora, oraz świadczeniu Usług Dodatkowych i innych świadczeń dla Usługi.
2. Usługa obejmuje zestawianie połączeń z wykorzystaniem telefonii analogowej, jak również z wykorzystaniem kanałów cyfrowych ISDN.
3. Zastrzega się, że warunki świadczenia przez Operatora Usługi Telefonicznej dla łączy SIP Trunk określać będzie wyłącznie Umowa Abonencka łącząca strony oraz Cennik Operatora, zaś postanowienia niniejszego Regulaminu nie będą mieć do niej zastosowania.

### § 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament** – opłata za usługi telekomunikacyjne polegające na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymaniu i konserwacji stałego połączenia Sprzętu Odbiorczego 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 albo utrudniająca Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, przerw spowodowanych kontrolą, konserwacją lub modernizacją Sieci nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym, lub przerw spowodowanych okolicznościami leżącymi po stronie Abonenta;
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. **Dodatkowe Zakończenie Sieci** – drugie lub kolejne Zakończenie Sieci;
6. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w posiadaniu Abonenta na podstawie tytułu prawnego;
7. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
8. **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 Abonencka nie stanowi inaczej;
9. **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: 91 754 850 PLN;
10. **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;

11. **Plan Taryfowy** – określony w Cenniku, zakres Usługi;
12. **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
13. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;
14. **Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie: Zakończenia Sieci/Sprzętu Operatora albo należącego do Abonenta urządzenia, niezbędnego do świadczenia Usługi;
15. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora.
16. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Telefonicznej przez Multimedia Polska sp. z o.o.”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
17. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi;
18. **Sprzęt Operatora** – oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci;
19. **Sprzęt Odbiorczy** – aparat telefoniczny, centralka telefoniczna, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi;
20. **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usługi;
21. **Usługa** – określona w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub Umowie Abonenckiej usługa telekomunikacyjna, dostępna w określonym Pakiecie, a także usługa utrzymania łącza telekomunikacyjnego;

22. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
23. **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;
24. **Zakończenie Sieci** – punkt sieci telekomunikacyjnej (gniazdo telefoniczne, zakończenie sieciowe ISDN przeznaczony do zapewnienia Abonentowi usług telefonicznych).

## **Rozdział 2 - Zakres i warunki świadczonych usług**

### **§ 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:
  - a) na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej;
  - b) z wykorzystaniem aparatów publicznie dostępnych przystosowanych do automatycznego pobierania opłat, przy pomocy dopuszczonych prawem środków płatniczych (monety, karty telefoniczne, karty płatnicze itp.).
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
  - a) przyłączenie do Sieci, w przypadku określonym w ust.1 pkt a);
  - b) Abonament, w przypadku określonym w ust.1 pkt a);
  - c) zapewnienie dostępu do Planu Taryfowego za pośrednictwem Sieci;
  - d) realizowanie w ruchu automatycznym 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, innych połączeń lub usług wykorzystujących techniki komutacji oraz realizowanie połączeń do sieci innych operatorów

- (obejmujących m.in. transmisję danych, połączenia z siecią Internet oraz usługi świadczone w Sieci przez innych operatorów w zakresie określonym w umowach zawartych przez Operatora z tymi operatorami);
- e) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku. Granice stref numeracyjnych zostały wyznaczone w Planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telefonicznych.
- 2<sup>1</sup>. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
- a) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 3 ust. 14 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 stanowił 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. 14 i 15 niniejszego Regulaminu.
3. Abonent zobowiązany jest do:
- a) udostępnienia w uzgodnionym wcześniej terminie nieruchomości (Lokalu) w celu dokonania instalacji Zakończenia Sieci lub dla dokonania kontroli stanu technicznego urządzeń i Sieci Operatora albo urządzeń końcowych przyłączonych do Zakończenia Sieci;
  - 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) nieudostępniania Gniazda Sieciowego lub Sprzętu Operatora, lub sygnału, choćby nieumyślnie, osobom trzecim bez zgody Operatora, w tym niepodłączania dodatkowego urządzenia lub niemożliwiania korzystania z Usługi za pomocą Sieci poza Lokalem.
4. Operator, w celu stworzenia możliwości świadczenia Usługi, dokonuje w Lokalu montażu Zakończenia Sieci/Dodatkowego Zakończenia Sieci zgodnie z technologią stosowaną przez Operatora. Montaż Zakończenia Sieci i aktywacja Usługi (podłączenie do Sieci) następuje nie później niż w terminie określonym w § 10 ust. 1 Regulaminu. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi.
  5. W celu umożliwienia Operatorowi montażu Zakończenia Sieci/Dodatkowego Zakończenia Sieci Abonent, zawierając Umowę Abonencką, wyraża zgodę na wywiercenie otworów, mocowanie odpowiedniego wyposażenia oraz prowadzenie przewodów w Lokalu.
  6. Przygotowanie Lokalu do montażu Zakończenia Sieci, a także do podłączenia do Sieci niewymagającego montażu Zakończenia Sieci, jest obowiązkiem Abonenta i obejmuje przenoszenie mebli oraz innych przedmiotów w Lokalu, w zakresie niezbędnym do montażu lub podłączenia.
  7. Operator ponosi odpowiedzialność za szkodę w mieniu znajdującym się w Lokalu, wyrządzoną z winy osoby, której Operator powierzył wykonanie czynności określonych w ust.5 i 9.
  8. Wykonanie podłączenia do Sieci oraz stwierdzenie jego sprawnego działania, Abonent potwierdza podpisując w Lokalu Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi).
  9. Wszelkich zmian, konserwacji, instalacji Dodatkowych Zakończeń Sieci oraz usuwania uszkodzeń Sieci, Zakończenia Sieci lub Sprzętu Operatora, a i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.

10. Opłaty określone w Cenniku pobierane są za Usługi zrealizowane z numeru telefonicznego Abonenta, identyfikującego Zakończenie Sieci, bez względu na osobę użytkownika, który z nich korzystał lub rodzaj Sprzętu Odbiorczego.
11. Czas trwania połączenia w ruchu automatycznym jest rejestrowany przez Operatora 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.
12. Operator udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach określonych w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne, dalej Prawo telekomunikacyjne, Umowie Abonenckiej i Cenniku.
13. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Abonent nie ma prawa naruszania ani podejmowania prób naruszenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet lub usług Operatora ani zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników sieci Internet, z Siecią włącznie. Za naruszenie lub próby naruszenia, o których mowa wyżej, uważane są szczególności: blokowanie działania, próby włamań do systemów oraz wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Sieci, sieci Internet, bądź urządzeń innych użytkowników. Operator zastrzega sobie możliwość przekazania właściwym służbom, w trybie przewidzianym prawem, informacji o takim naruszeniu i jego sprawcy. W razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo Wstrzymać Świadczenie Usługi, rozwiązać Umowę Abonencką w trybie natychmiastowym, a ponadto podjąć inne przewidziane prawem działania.
- 13<sup>1</sup>. Niezależnie od postanowień ust. 13 powyżej, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczoną Usługą, Operator uprawniony jest do podjęcia przewidzianych prawem środków, w tym eliminacji przekazu komunikatu który

- zagroza temu bezpieczeństwu, przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi służącej do wysyłania takich komunikatów.
14. 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 Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora, termin usunięcia Awarii liczony będzie od momentu udostępnienia Lokalu służbom technicznym Operatora w celu usunięcia Awarii.
  - 14<sup>1</sup>. W przypadku jeżeli jest to konieczne, Abonent zobowiązany jest do udostępnienia Operatorowi Lokalu, w którym zainstalowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora.
  15. 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.
  16. Zasięg i warunki działania Usługi zależne są od technologii zastosowanej przez Operatora. 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 Infolinii Operatora.
  17. Operator ogranicza lub wyłącza możliwość korzystania lub łączenia niektórych Planów Taryfowych, Usług Dodatkowych oferowanych przez Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku. Dodatkowo, Operator zastrzega możliwość blokowania połączeń na prefiksy, na które nie określono stawek w Cenniku. Połączenia do sieci krajowych i międzynarodowych stacjonarnych i komórkowych rozliczane są zgodnie z prefiksami jakie operatorzy otrzymali od regulatora w danym kraju.



18. Abonent nie ma prawa kierować do Sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Operatora.
19. Operator zastrzega, że zabronione jest generowanie sztucznego ruchu, tj. ruchu charakteryzującego się sekwencyjnym czasem połączenia do wybranego numeru lub numerów, najczęściej wprowadzanego za pomocą generatorów ruchu, dialerów lub innych urządzeń o podobnej funkcjonalności, lub używanie automatycznych systemów wywołujących pod rygorem Wstrzymania Świadczenia Usługi i rozwiązania Umowy Abonenckiej, bez okresu wypowiedzenia.
20. Darmowe połączenia przyznawane przez Operatora mogą być wykorzystywane wyłącznie w celu prowadzenia rozmów telefonicznych lub przesyłania faksów bądź łączenia się z siecią Internet przez numery dostępne Operatora. 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 Abonent, lub Cennik stanowią inaczej.
21. 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.
- 21<sup>1</sup>. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od rozwiązania Umowy Abonenckiej. Abonent może zrzec się tego prawa.
22. 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.
23. 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.
  24. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora). Godziny funkcjonowania infolinii dostępne są na stronie internetowej Operatora multimedia.pl.
  25. 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
  26. 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 Zakończenia Sieci do innej lokalizacji, zmiany numeru, 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 Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Umowie. 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](http://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 utrwała, przechowuje i przetwarza. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej z osobą fizyczną, Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta zawarte w Umowie Abonenckiej zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych), ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Prawem telekomunikacyjnym. 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 nieujawniania tego numeru osobom trzecim. Dla każdego konta rozliczeniowego Abonenta w systemie rozliczeniowym Operatora, może zostać zdefiniowany wyłącznie jeden numer PIN.
8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty spowodowane ujawnieniem numeru PIN osobie trzeciej przez Abonenta. Zabezpieczenie numeru PIN przed osobami trzecimi leży po stronie Abonenta, który może ubiegać się o zmianę numeru PIN.

9. Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Abonenckiej w przypadku:
  - a) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
  - b) niespełnienia przez Abonenta warunków wynikających z Regulaminu,  
w szczególności zaś, gdy okazywane dokumenty są zniszczone i/lub budzą uzasadnione wątpliwości co do ich autentyczności;
  - c) gdy na osobie ubiegającej się o zawarcie Umowy Abonenckiej ciąży wymagalne 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, 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 Abonenta będącego osobą fizyczną Operator, za uprzednią zgodą Abonenta, podaje w publicznie dostępny sposób, udostępniając w spisie abonentów lub przez telefoniczną informację o numerach, następujące dane:
  - a) numer Zakończenia Sieci;
  - b) nazwiska i imiona Abonenta;
  - c) nazwę miejscowości i ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Zakończenie Sieci.
11. Abonent 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.
- 11<sup>1</sup>. Udostępnianie w spisie lub za pośrednictwem służb informacyjnych danych identyfikujących Abonentów innych niż wymienieni w ust.10 nie może naruszać słuszych interesów tych podmiotów.
12. Dane Abonentów, o których mowa jest w ust. 10 i 11<sup>1</sup> 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 Abonenta 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.

13. 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 nieprzebrzegania 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 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 Abonenckiej.

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

## **§ 6 Wymagane dokumenty**

1. Umowa Abonencka w formie pisemnej może być zawarta po potwierdzeniu przez upoważnionego przedstawiciela Operatora tożsamości lub statusu prawnego i adresu zamieszkania lub siedziby osoby zamierzającej skorzystać z Usługi:

- a) w przypadku osób fizycznych – na podstawie dowodu tożsamości (dowód osobisty albo paszport zagraniczny, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego dodatkowo karta stałego pobytu);
  - b) w przypadku pozostałych osób – na podstawie ważnych dokumentów odpowiednich do statusu prawnego danej osoby zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa polskiego oraz dokumentów stwierdzających nadanie numerów NIP i REGON;
  - c) w przypadku przedstawiciela ww. osób – dowodu tożsamości oraz dokumentu umocowania.
- 1<sup>1</sup>. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej w formie dokumentowej, Operator potwierdza w zakresie wymaganym przepisami Prawa telekomunikacyjnego zgodność danych podanych przez Abonenta przy jej zawieraniu z danymi zawartymi w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną, a w pozostałych przypadkach z danymi zawartymi we właściwym rejestrze.
2. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji Zakończenia Sieci.

## **§ 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 niepogorszonym 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 za inne usługi świadczone przez Operatora.
3. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczana w inny sposób, z zastrzeżeniem §4 ust.13.



4. W razie nieotrzymania faktury VAT, 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 VAT w terminie do ostatniego dnia każdego miesiąca (Okresu Rozliczeniowego) w którym wystawiono fakturę VAT, albo w terminie określonym w Umowie Abonenckiej. Wszelkie wpłaty dokonywane przez Abonenta Operator ma prawo w pierwszej kolejności zaliczyć na poczet zaległych należności Operatora, poczynając od najwcześniej wymagalnych.
  - 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. Za dzień dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
  3. 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.
  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 Abonenckiej, wraz z odsetkami ustawowymi.
  6. 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.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 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.
8. Po uprzednim Wstrzymaniu Świadczenia Usługi i bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie określonym w ust. 6 powyżej, Operator może jednostronnie rozwiązać Umowę Abonencką bez zachowania okresu wypowiedzenia.
9. 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 Usługi w terminie określonym w Umowie Abonenckiej. Powyższe zasady stosowane będą odpowiednio w przypadku zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej przewidującego zmianę Planu Taryfowego 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 Usługi, Operator wyznacza nowy termin rozpoczęcia świadczenia Usługi i informuje o nim Abonenta, 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 Abonent ma obowiązek podpisania Protokołu Sprawności (Protokołu Odbioru i Aktywacji Usługi), o ile Operator przedstawi taki protokół.
5. Z dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może z niej korzystać w zakresie i na warunkach określonych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz przepisami prawa.

## **§ 11 Wstrzymanie Świadczenia Usługi**

1. Operator ma prawo do Wstrzymania Świadczenia Usługi lub jej poszczególnych elementów, w szczególności Usług Dodatkowych, w przypadku:
  - a) pozostawania w opóźnieniu z zapłatą za fakturę VAT przez okres dłuższy niż jeden Okres Rozliczeniowy, zgodnie z §9 ust.5;
  - b) uporczywego naruszania Regulaminu, Umowy Abonenckiej lub innych uzgodnionych warunków świadczenia Usługi albo podejmowania działań utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usługi na rzecz innych Abonentów;
  - 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. 13<sup>1</sup> niniejszego Regulaminu;
  - f) naruszenia zakazu wskazanego w § 3 ust. 19 Regulaminu.

2. W okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi pobierane są opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym, o ile są świadczone.

## **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, rozwiązania Umowy Abonenckiej bez okresu wypowiedzenia na żądanie Abonenta korzystającego z prawa przeniesienia przydzielonego numeru.
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 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, a także w przypadkach, o których mowa jest w § 3 ust. 13<sup>1</sup> niniejszego Regulaminu.
- 3<sup>1</sup>. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki użycia niewłaściwych numerów dostępowych lub ich zmiany – ręcznie lub przez działanie oprogramowania.

4. W przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi w celu transmisji danych i dostępu do sieci Internet, Operator nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) połączenia telefoniczne realizowane przez Sprzęt Odbiorczy bez wiedzy Abonenta, w tym połączenia do sieci teleinformatycznych i do sieci Internet, będące wynikiem działania oprogramowania Sprzętu Odbiorczego; obowiązek nadzoru nad poprawnym działaniem Sprzętu Odbiorczego spoczywa na Abonencie, 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 Sprzęcie Odbiorczym lub oprogramowaniu Sprzętu Odbiorczego na skutek ingerencji osób trzecich;
  - c) treść i formę rozpowszechnianych przez Abonenta materiałów niezgodnych z obowiązującym prawem lub dobrymi obyczajami; w razie ujawnienia takiego zachowania Abonenta, Operator ma prawo rozwiązać Umowę z Abonentem 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 przerwy w świadczeniu Usługi wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament. Dodatkowo, za każdy dzień w którym nastąpiła przerwa trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty za Abonament.
- 5<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. 14 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.



6. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, za każdy dzień przekroczenia terminu przysługuje Abonentowi od Operatora odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w Umowie Abonenckiej miesięcznej opłaty za Abonament.
7. Zwrot opłaty za Abonament za okres przerwy w świadczeniu Usługi i 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.

### **§ 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 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 powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania lub siedziby Abonenta,
  - b) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci (miejsca świadczenia Usługi),
  - e) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa jest w ust. 1 pkt b) powyżej,
  - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa – w przypadku, gdy Abonent żąda ich wypłaty, a ponadto numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty lub wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
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 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 przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
21. 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 w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (adres strony internetowej [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)), który jest podmiotem uprawnionym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. 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 z tytułu niedotrzymania terminu przeniesienia numeru lub przeniesienia numeru bez zgody Abonenta 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) 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 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;

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 Abonenta zastrzeżony.
3. Sieć Operatora umożliwia prezentację identyfikacji linii wywołującej lub wywoływanej oraz umożliwia, w miarę istniejących możliwości technicznych:
  - a) Abonentowi wywołującemu - możliwość wyeliminowania prezentacji identyfikacji linii wywołującej u użytkownika wywoływanego (zastrzeżenie numeru);
  - b) Abonentowi wywoływanemu – możliwość eliminacji dla połączeń przychodzących prezentacji identyfikacji linii wywołującej oraz możliwość blokady połączeń przychodzących od użytkownika stosującego eliminację prezentacji linii wywołującej;
  - c) Abonentowi 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 Abonenta.
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 Abonenta 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 wykonywane jest połączenie.

## **§ 15 Wejście w życie Regulaminu**

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się przepisy obowiązującego prawa, a w szczególności przepisy Prawa telekomunikacyjnego, przepisy wykonawcze do ww. ustawy oraz przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin obowiązuje od 14 października 2022 r. i dotyczy Umów Abonenckich i Aneksów zawartych od dnia 14 października 2022 r. a ponadto zmian warunków Umów Abonenckich dokonanych od dnia 14 października 2022 r.