

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI RADIA I TELEWIZJI KABLOWEJ 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 polegających na dostarczaniu do Abonentów za pośrednictwem Sieci, programów radiowych i telewizyjnych, pogrupowanych w Pakiety.
2. Operator zapewnia prawidłową jakość sygnału, 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 Usługi 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 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. **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. **Obszar** – część terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na którym Operator świadczy Usługę za pośrednictwem Sieci;
9. **Oferta Usług Operatora** – gwarantowana Abonentowi liczba programów telewizyjnych składająca się na Pakiet. Zmianę w Ofercie Usług Operatora, stanowiącą zmianę warunków Umowy Abonenckiej, stanowić będzie obniżenie liczby programów telewizyjnych składających się na Pakiet, poniżej liczby programów gwarantowanej przez Operatora. W takim przypadku, Abonent uprawniony będzie do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, z zachowaniem terminów wskazanych w Regulaminie. Abonent zostanie poinformowany o tej zmianie na piśmie, przed jej wprowadzeniem, oraz poprzez informacyjny kanał planszowy emitowany przez Operatora, z wyprzedzeniem co najmniej trzech pełnych miesięcy kalendarzowych przed wprowadzeniem tych zmian w życie;
10. **Okres Rozliczeniowy** – przedział czasu będący podstawą rozliczenia należności za Usługę, liczony w pełnych miesiącach kalendarzowych lub rozpoczynający się i kończący we wskazanych w fakturze VAT lub blankiecie wpłaty, 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: 91 754 850 PLN;
12. **Pakiet** – określony w Ofercie Usług Operatora/Cenniku, zakres Usługi;
13. **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;

14. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;
15. **Protokół Sprawności (Protokół Odbioru i Aktywacji Usługi)** – dokument, w którym Abonent potwierdza prawidłowy montaż i/lub sprawne funkcjonowanie Gniazda Sieciowego/Gniazda Dodatkowego/Sprzętu Operatora, niezbędnego do świadczenia Usługi;
16. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora;
17. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Radia i Telewizji Kablowej przez Multimedia Polska sp. z o.o.”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
18. **Sieć** – będąca własnością Operatora lub posiadana przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi, na początku której znajduje się stacja czołowa, a na końcu Gniazdo Sieciowe/Gniazdo Dodatkowe;
19. **Sprzęt Operatora** – oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci;
20. **Sprzęt Odbiorczy** – odbiornik telewizyjny, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi Radia i Telewizji Kablowej;
21. **Umowa Abonencka** – Umowa o świadczenie Usługi;
22. **Usługa** – określona w niniejszym Regulaminie, Cenniku lub Umowie Abonenckiej usługa telekomunikacyjna, dostępna w określonym Pakiecie;
23. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
24. **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**

### **§ 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, Ofercie Usług Operatora i Regulaminie, Cenniku.
2. Usługa świadczona przez Operatora obejmuje:
  - a) przyłączenie do Sieci, w tym montaż Gniazda Sieciowego;
  - b) Abonament;
  - c) zapewnienie dostępu do Pakietu za pośrednictwem Sieci;
  - d) Usługi Dodatkowe i inne świadczenia określone w Cenniku.
- 2<sup>1</sup>. Na minimalne oferowane poziomy jakości Usługi składają się:
  - a) gwarantowana przez Operatora liczba programów telewizyjnych składająca się na dany Pakiet,
  - b) termin usunięcia Awarii określony zgodnie z § 3 ust. 12 Regulaminu,
  - c) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 10 ust. 1 Regulaminu,
  - d) możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora,
  - e) 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 stanowić inaczej,
  - f) 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) nieudostępniania 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.
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, Abonent ponosi koszty wszelkich niezbędnych przeróbek Sprzętu Odbiorczego. Abonent ponosi także koszty konfiguracji Sprzętu Odbiorczego 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. Za bezpodstawne wezwanie służb technicznych Operatora Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
17. Operator w Cenniku określa funkcjonalność dekodерów dostępnych na potrzeby świadczenia Usługi w technologii cyfrowej, w tym wielkość przestrzeni dyskowej w przypadku dekodera umożliwiającego nagrywanie. Mogą one skutkować ograniczeniami w dostępie lub w korzystaniu z Usługi.
18. Zasięg i warunki działania Usługi zależne są od technologii zastosowanej przez Operatora. Świadczenie Usługi w niektórych Pakietach na niektórych obszarach może być wyłączone. Szczegółowe informacje o zakresie Usługi, w tym Pakietach dostępnych na danym obszarze, oraz stosowanej technologii dostępne są w Cenniku, a ponadto w Biurach Obsługi Klienta oraz Infolinii Operatora.
19. Operator ogranicza lub wyłącza możliwość korzystania lub łączenia niektórych Pakietów, Usług Dodatkowych oferowanych przez Operatora. Szczegółowe informacje zawarte są w Cenniku.
- 19<sup>1</sup> W Ofercie Usług Operatora określa się, oddzielnie dla każdego Pakietu, wykaz programów telewizyjnych objętych gwarancją Operatora. Operator ma prawo wycofać z Pakietu program telewizyjny objęty gwarancją Operatora lub zastąpić taki program w Pakiecie, innym programem o możliwie podobnym charakterze, przy czym powyższe może nastąpić z ważnej przyczyny, za którą uznaje się zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawcę lub rozwiązanie bądź wygaśnięcie z innej przyczyny umowy z nadawcą tego programu lub brak możliwości rozprowadzania programu przez Operatora z powodów technicznych, ekonomicznych, organizacyjnych lub prawnych. Zmiana Umowy Abonenckiej z powodu zmiany lub

- wycofania z Pakietu programu objętego gwarancją Operatora, odbywa się w trybie wskazanym w Umowie Abonenckiej. Aktualna Oferta Usług Operatora jest dostępna na stronie internetowej Operatora oraz w Biurach Obsługi Klienta.
20. 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 Operatora.
  21. 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.
  22. 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.
  23. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora). Godziny funkcjonowania infolinii dostępne są na stronie internetowej Operatora [multimedia.pl](http://multimedia.pl).
  24. 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](http://multimedia.pl)
  25. Operator publikuje aktualne informacje o jakości publicznie dostępnych usług na stronie internetowej Operatora [multimedia.pl](http://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 utrwalą 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 wniosek o zawarcie Umowy Abonenckiej (zmianę warunków) w terminie nieprzekraczającym 30 dni od daty jego złożenia.
- 1<sup>1</sup>. 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 Usługi zgodnie z Regulaminem, Umową Abonencką, Cennikiem i Ofertą Usług Operatora, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy Abonenckiej i Regulaminu, w tym do terminowego uiszczania opłat określonych w Umowie Cenniku. Regulamin, Cennik i Oferta Usług Operatora 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. Regulamin, Cennik i Oferta Usług Operatora 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 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 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 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 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 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 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 za inne usługi świadczone przez Operatora.
3. Faktura VAT lub blankiet wpłaty wysyłany 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 lub blankietu wpłaty w terminie, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.
5. Na pisemny wniosek Abonenta zawierający wszystkie dane niezbędne do wystawienia faktury VAT, Operator wystawi fakturę VAT za Usługę oraz świadczenia z tą usługą związane.

## **§ 9 Płatności**

1. Abonent zobowiązuje się do zapłaty należności z faktury VAT w kwocie wskazanej na fakturze VAT lub blankiecie wpłaty, 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 najwcześniejszych 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 Usługi 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 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 Gniazda Sieciowego 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, Ofertą Usług Operatora oraz przepisami prawa.

## **§ 11 Zawieszenie i wstrzymanie Świadczenia Usługi**

1. Na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z żadną opłatą na rzecz Operatora, Operator może zawiesić świadczenie Usługi. 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 Usługi 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 wznawia świadczenie Usługi, 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, w przypadku:
  - a) pozostawania w opóźnieniu z zapłatą należności za usługi, zgodnie z §9 ust.6;
  - 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 i usług Operatora lub zachwiania integralności urządzeń sieciowych innych użytkowników.

## **Rozdział 5 – Odpowiedzialność i reklamacje**

### **§ 12 Odpowiedzialność**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte 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.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody będące następstwem naruszeń, o których mowa w §3 ust.15.
5. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, wynikającej z przyczyn leżących po stronie Operatora, 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. 12 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.
6. 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.

## **§ 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 wnioski 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.

## **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, przepisy wykonawcze do ww. ustawy oraz przepisy kodeksu cywilnego.
2. Regulamin obowiązuje od 01 marca 2022r. i dotyczy Umów Abonenckich i Aneksów zawartych od dnia 01 marca 2022 r. a ponadto zmian warunków Umów Abonenckich dokonanych od dnia 01 marca 2022 r.