

## **REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONICZNEJ PRZEZ MULTIMEDIA WSCHÓD SP. Z O.O.**

### **Rozdział 1 – Postanowienia ogólne**

#### **§ 1 Przedmiot Regulaminu**

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Multimedia Wschód 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.
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** – usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu możliwości stałego korzystania z Usługi oraz utrzymywaniu i konserwacji stałego połączenia Terminala 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 całkowicie uniemożliwiająca 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 Wschód Sp. z o. o., z siedzibą w Gdyni (81-341) przy ul. Tadeusza Wendy 7/9, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000010468, REGON: 357085729, NIP: 945-18-89-948, której akta przechowuje Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, kapitał zakładowy: 136 741 000 PLN;
10. **Plan Taryfowy** – określony w Cenniku, zakres Usługi;
11. **PIN** – osobisty numer identyfikacyjny Abonenta;
12. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Abonent potwierdza przyjęcie do używania Sprzętu Operatora;
13. **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;
14. **Protokół Zwrotu Sprzętu** – dokument, w którym Operator potwierdza dokonanie przez Abonenta zwrotu Sprzętu Operatora.
  15. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin Świadczenia Usługi Telefonicznej przez Multimedia Wschód Sp. z o.o.”, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej;
  16. **Sieć** – sieć telekomunikacyjna służąca do świadczenia Usługi;
  17. **Sprzęt Operatora** – oddane do używania Abonentowi na czas trwania Umowy Abonenckiej, będące własnością Operatora lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenie umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci;
  18. **Terminal** – aparat telefoniczny, centralka telefoniczna, komputer lub inne podobne urządzenie umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi;
  19. **Umowa Abonencka** – umowa o świadczenie Usługi;
  20. **Usługa** – określone w niniejszym Regulaminie lub Umowie Abonenckiej usługi telekomunikacyjne łącznie ze świadczonymi Usługami Dodatkowymi;
  21. **Usługi Dodatkowe** – usługi towarzyszące Usłudze, wymienione w Cenniku;
  22. **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;
  23. **Zakończenie Sieci** – punkt sieci telekomunikacyjnej (gniazdo telefoniczne), 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) 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);
  - d) 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. 16 Regulaminu,
  - b) termin rozpoczęcia świadczenia Usługi określony zgodnie z § 15 ust. 1 Regulaminu,
  - c) możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia) Operatora zgodnie z § 3 ust. 26 Regulaminu,

- d) czas wstępnego przyłączenia Usługi, w przypadku gdy takie przyłączenie będzie wymagane zgodnie z warunkami świadczenia Usługi określonymi przez Operatora. W takim przypadku czas wstępnego przyłączenia będzie tożsamy z terminem rozpoczęcia świadczenia Usługi określonym w Umowie Abonenckiej, o ile Umowa Abonencka nie będzie stanowić inaczej,
  - e) dostępność Usługi rozumiana w ten sposób, że Usługa świadczona jest przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 16 i 17 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 telekomunikacyjnych niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzeń nieprzeznaczonych do dołączania do sieci publicznej;
  - c) niedołączania do Sieci Operatora urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;
  - d) niezakłócania pracy sieci telekomunikacyjnych.
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 § 15 ust. 1 Regulaminu. Dzień podłączenia do Sieci stanowi pierwszy dzień świadczenia Usługi. Niniejsze postanowienie stosuje się odpowiednio w przypadku montażu Dodatkowego Zakończenia Sieci.
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, będących własnością Operatora i zainstalowanych u Abonenta, mają prawo dokonywać wyłącznie służby techniczne Operatora.
  10. Uszkodzenia Sieci lub/i Zakończenia Sieci/Dodatkowego Zakończenia Sieci powstałe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, będą usuwane na jego koszt. Operator określa powyższe koszty w Cenniku, w postaci odpowiednich opłat.
  11. W sytuacji określonej w ust.10, postanowienia §14 ust.5, 6 i 7 stosuje się odpowiednio.
  12. 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 Terminala.
  13. 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.
  14. Operator udostępnia Abonentowi na jego wniosek szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na zasadach

określonych w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U.2014.243 z późn. zm.), dalej Prawo telekomunikacyjne, Umowie Abonenckiej i Cenniku.

15. 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.
- 15<sup>1</sup>. Niezależnie od postanowień ust. 15 powyżej, w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa i integralności Sieci, sieci Internet, usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczoną Usługą, Operator uprawniony jest do podjęcia przewidzianych prawem środków, w tym eliminacji przekazu komunikatu który zagraża temu bezpieczeństwu, przzerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi służącej do wysyłania takich komunikatów.
16. 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.

- 16<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.
- 17.W celu prawidłowego wykonania Usługi, Operator ma prawo do okresowej konserwacji, kontroli i modernizacji Sieci oraz, w tym celu, do przerw w działaniu Usługi nieprzekraczających jednorazowo 6 kolejnych godzin oraz łącznie 24 godzin w Okresie Rozliczeniowym.
18. 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.
19. 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.
- 20.Abonent nie ma prawa kierować do Sieci Operatora ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Operatora.
- 21.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.
- 22.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.

23. 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.
24. 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.
25. 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.
26. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania telefonicznego połączenia ze służbami obsługi Abonentów (Infolinia Operatora), w dniach:
  - a) Infolinia sprzedażowa:
    - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 21:00
    - w soboty w godzinach od 9:00 do 19:00,
  - b) Infolinia obsługowa:
    - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00
    - w soboty w godzinach od 9:00 do 17:00,
  - c) Infolinia wsparcia technicznego:

- od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 23:00
  - w soboty i niedziele w godzinach od 9:00 do 23:00,
- z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i świąt.
27. 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
28. 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 lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora multimedia.pl, po spełnieniu warunków wymienionych w §6 i §7 niniejszego Regulaminu. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy Umowy Abonenckiej zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych. 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.
2. Operator może wyrazić zgodę na zawarcie Umowy Abonenckiej z dwiema osobami fizycznymi, po spełnieniu warunków określonych w §6 i §7 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 w trybie §10 ust.3 pkt b);
  - 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 Cenniku. Regulamin i Cennik doręczane są nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową Abonencką, a także na każde jego żądanie, w formie pisemnej lub elektronicznej. Cennik i Regulamin są ponadto dostępne w siedzibie Operatora oraz odpowiednio we właściwym Biurze Obsługi Klienta, a w przypadku Regulaminu również 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 ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U.2014.1182) 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, o których mowa w §4 ust.4.
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 ciążyą wymagalne zobowiązania pieniężne wobec Operatora lub gdy Operator posiada, udostępnione mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U.2014.1015 z późn. zm.), 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.

## **§ 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 rażąco 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 Warunki zawarcia Umowy Abonenckiej**

1. W imieniu Operatora Umowę Abonencką zawiera jego prawidłowo umocowany przedstawiciel.
2. Abonent zawiera Umowę Abonencką osobiście lub przez prawidłowo umocowanego przedstawiciela. Osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej zawiera Umowę Abonencką przez osoby upoważnione do reprezentacji według właściwych rejestrów lub ewidencji lub przez pełnomocnika.
3. Osoba umocowana zobowiązana jest potwierdzić swoją tożsamość wobec Operatora oraz przedstawić ważne pełnomocnictwo.
4. Umowa Abonencka zawarta jest na czas nieoznaczony, chyba że co innego wynika z regulaminu promocji organizowanej przez Operatora lub gdy zapisy w Umowie Abonenckiej stanowią inaczej.

## **§ 6<sup>1</sup> Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość**

1. W przypadku, gdy Umowa Abonencka została zawarta przez konsumenta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent może od niej odstąpić bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w ust. 6, 8 i 10 poniżej, w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając Operatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej. Oświadczenie to można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Operator nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu drogą elektroniczną.
2. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Umowę Abonencką uważa się za niezawartą.
3. Jeżeli konsument nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej, prawo to wygasa po

upływie 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa jest w ust. 1 powyżej.

4. Jeżeli konsument został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej przed upływem terminu, o którym mowa jest w ust. 3 powyżej, termin do odstąpienia od Umowy Abonenckiej upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.
5. Operator ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia Sprzętu Operatora. Operator dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty jakiego użył konsument, chyba że konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami. Jeżeli Operator nie zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora od konsumenta, Operator może wstrzymać się ze zwrotem płatności otrzymanych od konsumenta do chwili otrzymania Sprzętu Operatora z powrotem lub dostarczenia przez konsumenta dowodu jego odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie wystąpi wcześniej.
6. Operator nie jest zobowiązany do zwrotu konsumentowi poniesionych przez niego dodatkowych kosztów, jeżeli konsument wybrał sposób dostarczenia Sprzętu Operatora inny niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Operatora.
7. Konsument ma obowiązek zwrócić Sprzęt Operatora do Biura Obsługi Klienta Operatora lub przekazać go osobie upoważnionej przez Operatora do odbioru, niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od Umowy Abonenckiej, chyba że Operator zaproponował, że sam odbierze Sprzęt Operatora. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie Sprzętu Operatora przed jego upływem.
8. Konsument ponosi tylko bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Operatora, chyba że Operator zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.



9. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości Sprzętu Operatora będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Usługi, chyba że Operator nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej.
10. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania, o którym mowa jest w ust. 11 poniżej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy Abonenckiej. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionego w Umowie Abonenckiej wynagrodzenia. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usługi za czas do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, jeżeli:
- Operator nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od Umowy Abonenckiej i skutkach jego wykonania,
  - konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej zgodnie z ust. 11 poniżej.
11. Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie Usługi ma rozpocząć się przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Operator wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie, przy czym w przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora wymaga się, by oświadczenie konsumenta zostało złożone na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827).
12. Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej:
- jeżeli Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej,
  - w zakresie dostarczania treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta

przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie prawa odstąpienia od Umowy Abonenckiej w zakresie dostarczania treści cyfrowych.

## **§ 7 Wymagane dokumenty**

1. Umowa Abonencka 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.
2. Warunkiem zawarcia Umowy Abonenckiej jest udokumentowanie tytułu prawnego do wskazanego w Umowie Abonenckiej, miejsca instalacji Zakończenia Sieci.

## **§ 8 Sprzęt Operatora**

1. W przypadku, gdy jest to niezbędne do korzystania z Usługi, Operator udostępni Abonentowi we wskazanej w Umowie Abonenckiej lokalizacji (inny niż Terminal) 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.11.
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. W sytuacji określonej w ust. 5, postanowienia §14 ust.5, 6 i 7 stosuje się odpowiednio.

9. 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.
10. Operator określa w Cenniku odpowiednią karę umowną za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Sprzętu Operatora.
11. W razie braku zwrotu Sprzętu Operatora w terminie określonym w ust. 9, Operator pisemnie wezwie dotychczasowego 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 określonym 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.
12. Do Sprzętu Operatora można podłączyć tylko jeden Terminal, o ile szczegółowe warunki świadczenia danej usługi zawarte w ofercie usług Operatora nie stanowią inaczej.

## **§ 9 Zmiana Umowy Abonenckiej**

1. 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.

2. Abonent, o ile uregulował wszystkie wymagalne należności wobec Operatora, ma prawo do zmiany zakresu świadczonej Usługi, w tym do zmiany Planu Taryfowego lub zamówienia Usług Dodatkowych, na zasadach określonych w Regulaminie i Cenniku i zgodnie z istniejącymi możliwościami technicznymi, składając stosowne zlecenie na piśmie w Biurze Obsługi Klienta osobiście lub korespondencyjnie. Operator może uzależnić zmianę zakresu świadczonej Usługi od zawarcia Aneksu do Umowy Abonenckiej.
3. Abonent może dokonać zmiany warunków Umowy Abonenckiej tj. zakresu świadczonej Usługi, w tym zmiany Planu Taryfowego lub/i zamówienia Usług Dodatkowych, okresu na jaki została zawarta Umowa Abonencka, sposobu składania zamówień na Plan Taryfowy, Usługi Dodatkowe, przystąpić do promocji organizowanych przez Operatora, w formie pisemnej zawierając Aneks do Umowy Abonenckiej lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej. Przyjęcie zlecenia do realizacji następuje po uprzednim potwierdzeniu tożsamości lub statusu prawnego Abonenta w sposób opisany w §7 lub z zastosowaniem nadanego Abonentowi numeru PIN. Operator rejestruje i przechowuje treści połączeń dotyczące składanych zleceń oraz informacje przekazywane w związku z realizacją Umowy Abonenckiej, w szczególności oświadczenia Abonenta złożone w opisany powyżej sposób. Rejestracja ma charakter poufny i może być wykorzystana wyłącznie jako dowód złożenia zlecenia lub sprawdzenia poprawności jego realizacji.
4. Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej dokonanej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość oraz jego zakres i termin wprowadzenia zmian, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie powinno zawierać treść zmiany warunków Umowy Abonenckiej dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy

treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać będzie Abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej Operatora, gdzie Abonent może się z nią zapoznać, a ponadto informację o złożeniu przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian. Potwierdzenie to Operator dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Na żądanie Abonenta lub w przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób opisany powyżej, Operator dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 10 dni, a w przypadku konsumenta w terminie 14 dni, od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi, z wyłączeniem konsumenta, nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej jeżeli Operator, za zgodą Abonenta, rozpoczął świadczenie Usługi zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy Abonenckiej. W razie braku potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej wynosi 3 miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej. Jeżeli jednak po rozpoczęciu biegu tego terminu Abonent otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni, a w przypadku konsumenta do 14 dni, od dnia otrzymania tego potwierdzenia.

5. Zmiana zakresu świadczonych usług związana z przeniesieniem Zakończenia Sieci do innego Lokalu niż wskazany w Umowie Abonenckiej, następuje na wniosek Abonenta, z zachowaniem warunków określonych w §7 ust.2.

## **§ 10 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej**

1. Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Abonenta z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej. Rozpoczęcie biegu terminu następuje z dniem wpływu oświadczenia. W okresie wypowiedzenia pobierana jest opłata za Abonament oraz opłaty za usługi stałe, co do których Abonent nie złożył rezygnacji.
2. Umowa Abonencka może być rozwiązana przez Operatora, z ważnych przyczyn, w szczególności, gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie w Lokalu wymaganych parametrów łącza telekomunikacyjnego lub gdy parametry te ulegną pogorszeniu z przyczyn niezależnych od Operatora, z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Okres wypowiedzenia biegnie od dnia doręczenia Abonentowi wypowiedzenia.
3. Operator może jednostronnie, bez zachowania okresu wypowiedzenia rozwiązać Umowę Abonencką w następujących przypadkach:
  - a) ograniczenia uprawnień lub cofnięcia zezwoleń przyznanych Operatorowi;
  - b) nie usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi lub ograniczenia Usług Dodatkowych świadczonych Abonentowi, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu Abonenta do usunięcia przyczyn Wstrzymania Świadczenia Usługi w terminie nie krótszym niż 3 dni, z zastrzeżeniem postanowień § 14 ust. 6 poniżej, w przypadku naruszenia przez Abonenta warunków Umowy Abonenckiej lub Regulaminu, w tym w szczególności zwłoki w płatności za usługi;
  - c) przyłączenia do Sprzętu Operatora lub do Zakończenia Sieci urządzeń niespełniających wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub przyłączenia do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych w punktach niebędących jej zakończeniami;
  - d) niedopuszczenia przez Abonenta do okresowej kontroli Zakończenia Sieci/ Dodatkowego Zakończenia Sieci lub/i

Sprzętu Operatora, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora dodatkowego terminu na wykonanie tego obowiązku, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni;

- e) utraty przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu, w którym zgodnie z Umową Abonencką zamontowane jest Zakończenie Sieci lub Sprzęt Operatora;
  - f) w przypadku stwierdzenia, że Abonent kieruje do Sieci Operatora ruch telekomunikacyjny z innych sieci telekomunikacyjnych, bez zgody Operatora;
  - g) postawienia Abonenta w stan likwidacji;
  - h) w przypadkach określonych w § 3 ust. 15, 21 oraz § 17 ust. 4 pkt c) Regulaminu, po bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Operatora terminu na zaniechanie takich działań, nie krótszego niż 3 dni i nie dłuższego niż 7 dni.
4. Umowa Abonencka może zostać rozwiązana przez Abonenta bez zachowania okresu wypowiedzenia, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej, w przypadku, gdy przerwa w świadczeniu Usługi z winy Operatora lub działania siły wyższej trwała nieprzerwanie co najmniej 21 dni.
5. W sytuacjach określonych w ust.3 pkt c), d), e), f) oraz w ust.4, Umowa Abonencka ulega rozwiązaniu w ostatnim dniu Okresu Rozliczeniowego, w którym oświadczenie o rozwiązaniu doszło do drugiej Strony w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią.
6. Z dniem rozwiązania Umowy Abonenckiej Operator zaprzestaje świadczenia Usługi i wszystkich Usług Dodatkowych oraz odłącza Zakończenie Sieci od Sieci lub je dezaktywuje, o ile nie zostało odłączone wcześniej z przyczyn określonych w niniejszym Regulaminie.
7. Ponowne zawarcie Umowy Abonenckiej może nastąpić pod warunkiem uregulowania przez Abonenta zaległych zobowiązań względem Operatora.

## **§ 11 Wygaśnięcie Umowy Abonenckiej**

1. Umowa Abonencka wygasa wskutek:



- a) śmierci Abonenta;
  - b) wykreślenia Abonenta niebędącego osobą fizyczną z właściwego rejestru lub ewidencji;
  - c) powzięcia wiadomości przez Operatora o utracie tytułu prawnego, o którym mowa w §7 ust.2 i równoczesnym braku udokumentowanego wniosku Abonenta, o którym mowa w §9 ust.5.
2. W razie śmierci Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy Abonenckiej i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej. Po otrzymaniu wniosku Operator zawiera Umowę Abonencką i kontynuuje świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy Abonenckiej na rzecz nowego Abonenta.
  3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej następuje na wniosek Abonenta i osoby spełniającej warunki określone w Regulaminie, pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Operatora. Operator może uzależnić zgodę na cesję od uiszczenia przez cesjonariusza kaucji i wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy Abonenckiej.

## **Rozdział 4 – Cennik**

### **§ 12 Cennik i opłaty**

1. Wysokość opłat za Usługę, zasady ich rozliczania oraz rodzaje świadczonych usług i Usług Dodatkowych określa Cennik.
2. Operator zastrzega sobie prawo zmian Cennika. Z zastrzeżeniem ust. 2<sup>1</sup> i 3<sup>1</sup> Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku drogą elektroniczną, na

wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.

- 2<sup>1</sup>. W przypadku, gdy proponowana zmiana w Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmiany w Cenniku. W razie skorzystania z tego prawa w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Cenniku następuje na skutek zmiany przepisów prawa.
- 3<sup>1</sup>. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmian w Cenniku wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Operator podaje do publicznej wiadomości informacje o zmianie w Cenniku, terminie ich wprowadzenia wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany Cennika, o prawie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian, oraz o konieczności zwrotu przyznanej ulgi w przypadku skorzystania przez Abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej. Operator może podać do publicznej wiadomości informacje o ww. zmianach z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

4. Operator pobiera opłaty za Usługę, na które składają się:
  - a) jednorazowa opłata za przyłączenie Zakończenia Sieci do Sieci Operatora – w wysokości obowiązującej w dniu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
  - b) opłaty za Abonament i Usługi Dodatkowe o charakterze stałym – naliczane z góry za każdy Okres Rozliczeniowy, w tym również za okres Wstrzymania Świadczenia Usługi, o ile Cennik nie stanowi inaczej;
  - c) opłaty za połączenia, usługi świadczone na rzecz Abonenta w Sieci przez innych operatorów oraz inne świadczenia, w tym koszty usług serwisowych, w wysokości określonej w Cenniku lub Umowie Abonenckiej, wykonane we wskazanym w fakturze VAT Okresie Rozliczeniowym.
5. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy Abonenckiej nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas miesięczną opłatę za Abonament ustala się proporcjonalnie do okresu świadczenia Usługi w danym miesiącu. Opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym ustala się odpowiednio, o ile Cennik nie stanowi inaczej.
6. Z chwilą rozwiązania Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłat wymienionych w ust. 4 powyżej, o ile nie zostały one wcześniej uiszczone przez Abonenta na rzecz Operatora, stosownie do zakresu i warunków świadczenia Usługi określonych w Umowie Abonenckiej, a ponadto do zwrotu ulgi w opłatach, w wysokości i na zasadach określonych w regulaminie promocji, o którym mowa jest w § 4 ust. 4 powyżej, o ile jednak taki obowiązek wynikać będzie z regulaminu promocji, do której przystąpił Abonent, a w przypadku Abonenta żądającego przeniesienia przydzielonego numeru, który rozwiązał Umowę Abonencką bez okresu wypowiedzenia - do uiszczenia opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty za Abonament za jeden Okres Rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania Umowy Abonenckiej.

## **§ 13 Faktura VAT**

1. Faktura VAT za Usługę wystawiana jest w cyklu miesięcznym za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za usługi świadczone przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym lub, w szczególnie uzasadnionych wypadkach bądź w sytuacjach niezależnych od Operatora, we wcześniejszym Okresie Rozliczeniowym, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
2. Operator zastrzega sobie możliwość wystawienia faktury VAT rzadziej niż co miesiąc w przypadku, gdy kwota należna z tytułu świadczenia Usługi jest mniejsza niż 25,-zł netto. Na wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na wystawienie faktury VAT rzadziej niż co miesiąc lub za inny Okres Rozliczeniowy.
3. Faktura VAT za Usługę może być łączona z fakturami za inne usługi świadczone przez Operatora.
4. Faktura VAT wysyłana jest na adres korespondencyjny wskazany przez Abonenta lub doręczana w inny sposób, z zastrzeżeniem §9 ust.1.
5. W razie nieotrzymania faktury VAT, Abonent zobowiązany jest zawiadomić o tym niezwłocznie Operatora.

## **§ 14 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 w trybie opisanym w §10 ust.3 pkt b) i podjęcia działań, o których mowa w ust.7.
  7. W razie bezskutecznego upływu terminu do zapłaty, o którym mowa w ust. 6 powyżej, w okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi lub po jego upływie, Operator może podjąć przewidziane prawem czynności, zmierzające w szczególności do odzyskania przysługujących mu należności w tym, jeżeli 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 5 – Świadczenie Usługi**

### **§ 15 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.

## **§ 16 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 §14 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. 15<sup>1</sup> niniejszego Regulaminu;
  - f) naruszenia zakazu wskazanego w § 3 ust. 21 Regulaminu.
2. W okresie Wstrzymania Świadczenia Usługi pobierane są opłaty za Usługi Dodatkowe o charakterze stałym, o ile są świadczone.

## **Rozdział 6 – Odpowiedzialność i reklamacje**

### **§ 17 Odpowiedzialność**

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Usługi w granicach określonych przepisami prawa.
- 1<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. 15<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 Terminal bez wiedzy Abonenta, w tym połączenia do sieci teleinformatycznych i do sieci Internet, będące wynikiem działania oprogramowania Terminala; obowiązek nadzoru nad poprawnym działaniem Terminala 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 Terminalu lub oprogramowaniu Terminala 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. 16 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.

## **§ 18 Reklamacje**

1. Reklamacje w sprawach Usługi objętej niniejszym Regulaminem mogą być wnoszone z tytułu jej:
  - a) niewykonania lub nienależytego wykonania,
  - b) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie 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 (Dz.U. poz. 1529),
    - 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 (Dz.U.2016.1823). Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi się na wniosek konsumenta albo z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz wydane na jej podstawie akty wykonawcze.
22. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniu, o którym mowa jest w ust. 21 powyżej, roszczeń 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 7 – Postanowienia końcowe**

### **§ 19 Tajemnica telekomunikacyjna**

1. W zakresie określonym przez obowiązujące przepisy, Operator zapewnia tajemnicę:
  - a) informacji przekazywanych w Sieci Operatora;
  - b) danych osobowych 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 następnego 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.

## **§ 20 Zmiany Regulaminu**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej Operator doręcza Abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Abonent ma prawo wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa jest w ust. 1 lub ust. 2. W razie skorzystania z tego prawa, Operatorowi nie przysługuje zwrot ulgi przyznanej

Abonentowi, z wyjątkiem przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian warunków Umowy Abonenckiej określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, lub wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej wydanej na podstawie art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

## **§ 21 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 12 września 2018 r. i dotyczy Umów Abonenckich i Aneksów zawartych od dnia 28 lutego 2018 r. a ponadto zmian warunków Umów Abonenckich dokonanych od dnia 28 lutego 2018 r.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia Usługi Telefonicznej przez Multimedia Wschód Sp. z o.o.

## **WZÓR FORMULARZA Odstąpienia od Umowy Abonenckiej**

*(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość)*

Adresat:  
**Multimedia Wschód Sp. z o. o.**  
**ul. Tadeusza Wendy 7/9**  
**81-341 Gdynia**

Ja/My<sup>(\*)</sup> niniejszym informuję/informujemy<sup>(\*)</sup> o moim/naszym<sup>(\*)</sup> odstąpieniu od Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Telefonicznej.

Data zawarcia Umowy Abonenckiej: .....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów): .....

Adres konsumenta(-ów): .....

Data, Podpis konsumenta(-ów): .....

<sup>(\*)</sup> *Niepotrzebne skreślić.*