

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH PRZEZ MULTI-NET Infrastruktura Sp. z o.o.

## Rozdział I. Postanowienia ogólne

### § 1

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Multi-NET Infrastruktura Sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej, ul. Cieszyńska 365 NIP: 547-214-9338, zwanym dalej Dostawcą. Regulamin, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych Abonentom.

### § 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

**Abonament** – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Cenniku, Cennikach Promocyjnych, Regulaminie, Umowie, Regulaminach Promocji oraz z udostępnionego sprzętu;

**Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;

**Aktywacja**– czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

**Awaria** - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego;

**Cennik** - wykaz Usług i innych świadczeń oferowanych przez Dostawcę Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat za te usługi i świadczenia oraz zasadami ich naliczania.

**Cesja** – Przeniesienie w formie pisemnej praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy przez Abonenta na osobę posiadającą tytuł prawny do lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie;

**Dostawca Usług** - [DOSTAWCA], [DOSTAWCA\_ADRES], [DOSTAWCA\_NIP], [DOSTAWCA\_KRS], [DOSTAWCA\_REGON];

**Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

**Instrukcja obsługi** – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

**Konsument** - Abonent będący osobą fizyczną, który zawarł z Dostawcą usług Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub zawodową;

**Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystał z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

**Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

**Pakiet** - określona w Cenniku Usługa lub grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

**Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

**Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy, Regulaminu i Cennika wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

**Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem [www.multi-net.eu](http://www.multi-net.eu);

**Sieć** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

**Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. modem, antena – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

**Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług;

**Urządzenie Końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

**Usługi** – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

**Zakończenie Sieci** - punkt Sieci Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

**Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

### § 3

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi („Regulamin Promocji”).

3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

## **Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług**

### **§ 4**

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia za pomocą formularza w Serwisie internetowym lub poczty mail, a także zamówienia bezpłatnego pomiaru sygnału za pomocą telefonu na całodobową infolinię 32 6666626
2. Dostawca Usług udziela Zamawiającemu odpowiedzi na wniosek w terminie do 7 dni. W razie odmowy zawarcia Umowy, Dostawca Usług informuje o jej przyczynach.
3. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:
  - poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług,
  - na odległość, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług,
1. Dostawca Usług zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie, jednakże nie później niż w ciągu 30 dni od zawarcia Umowy, chyba, że postanowienia umowy lub regulamin promocji stanowią inaczej lub wydane warunki techniczne dla przyłączenia stanowią inaczej.

### **§ 5**

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług – („Formularz”). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza.
2. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

### **§ 6**

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu lub za zgodą właściciela lokalu poświadczoną przez Abonenta.
2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub oświadczenie o jego posiadaniu.
3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, gdy sposób założenia Sprzętu umożliwiającego świadczenie Usług telekomunikacyjnych sprzeciwia się obowiązującym przepisom albo zagraża bezpieczeństwu nieruchomości, zawarcie Umowy wymaga przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio

właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu.

4. W celu ustalenia tytułu prawnego Zamawiającego do Lokalu, Dostawca Usług może żądać dodatkowych niezbędnych do wykonaniu Umowy informacji i dokumentów.
5. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.
6. Abonent obowiązany jest niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od utraty tytułu prawnego do Lokalu, do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.

## § 7

- a. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia. W przypadku Zamawiającego będącego osobą fizyczną mogą to być następujące dane:
  - b. nazwisko i imiona,
  - c. imiona rodziców,
  - d. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,
  - e. numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
  - f. nazwa, seria i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa nie będącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy.
2. Dostawca Usług może również uzależnić zawarcie Umowy od:
  - a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy,
  - b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.
3. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.
4. Ponadto Dostawcy Usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy, jeżeli:

- a) Zamawiający posługuje się dokumentami uszkodzonymi lub budzącymi uzasadnioną wątpliwość co do ich autentyczności,
- b) Zamawiający lub inna osoba korzystająca z Usług w Lokalu zalega z opłatami na rzecz Dostawcy Usług,
- c) wcześniejsza umowa o świadczenie Usług zawarta z Zamawiającym lub inną osobą korzystającą z Usług w Lokalu została rozwiązana przez Dostawcę Usług lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu lub warunków właściwego użytkowania przez Zamawiającego lub inną osobę korzystającą z Usług w Lokalu,

### **Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych**

#### **§ 8**

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.
2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji w obrębie Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.
3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.
4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.
6. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.
7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi może być złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług lub dodanie unikalnego adresu MAC urządzenia końcowego do listy aktywnych (połączonych) urządzeń w sieci w bazie danych serwera głównego oraz przypisanie dla urządzenia unikalnego adresu IP.
8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.
9. Rozpoczęcie świadczenia usługi telekomunikacyjnej (uruchomienie dostępu) jest równoznaczne z dokonaniem przez Abonenta pozytywnego odbioru technicznego wykonanej instalacji.

#### **§ 9**

Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w Lokalu jednego Zakończenia Sieci dla Usług określonych w Umowie. Wykonanie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

#### § 10

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

#### § 11

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie sieci wewnętrznej w Lokalu Abonenta podłączonych do urządzenia Zakończenia Sieci.
3. Dostawca Usług zaleca, aby podczas wyładowań atmosferycznych Urządzenia końcowe zostały odłączone od zasilania energetycznego celem zachowania gwarancji.

### **Rozdział IV. Opłaty**

#### § 12

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Cenniku lub Regulaminie i Cenniku Promocji (opłata za instalację).
2. W przypadku, gdy Instalacja Zakończenia Sieci jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest

uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty instalacyjnej według kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy przy wycenie instalacji lub wydaniu warunków technicznych przyłączenia. Wycena może odbywać na podstawie przesłanej oferty na wskazany przez Abonenta adres e-mail.

3. Wycena może być sporządzona na podstawie oględzin miejsca instalacji przez Przedstawiciela Dostawcy i zaakceptowana ustnie przez Abonenta przed wykonaniem instalacji.
4. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi (opłata za przeniesienie).
5. W przypadku zmiany przez Abonenta Lokalu, na Lokal w którym nie ma wykonanego Zakończenia sieci, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty na zasadach określonych w ust. 1 lub 2.

#### § 13

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Cennik lub Regulamin i Cennik Promocji.
2. Cennik jest podawany przez Dostawcę Usług do publicznej wiadomości oraz jest dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na żądanie Abonenta. Aktualny Cennik Usług, zawierający m. in. koszty usług serwisowych znajduje się w Serwisie internetowym Dostawcy Usług.

#### § 14

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Cenniku, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego może, za zgodą Dostawcy Usług nastąpić na wniosek Abonenta w formie zawieszenia do maksymalnie 90 dni, które wydłużają okres trwania umowy o czas w jakim umowa była zawieszona.
2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

#### § 15

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.

2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług

3. Wszystkie przewidziane Umową, Regulaminem i Cennikiem, a także Regulaminem i Cennikiem Promocji opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 14 dnia od daty wystawienia Rachunku.
4. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek bankowy wskazany przez Dostawcę Usług na Rachunku. Uiszczając opłatę na rachunek bankowy Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu imię i nazwisko oraz nr otrzymanego Rachunku dla płatności masowych.
5. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług.
6. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową, Regulaminem lub Cennikiem, Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
7. Rozwiązanie Umowy lub zawieszenie świadczenia Usług przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za już wykonane na jego rzecz Usługi.
8. Rachunki są dostarczane Abonentom listem zwykłym albo za pomocą poczty elektronicznej (faktura elektroniczna), o ile Abonent wyrazi taką chęć poprzez stosowne oświadczenie.
9. Istnieje możliwość wpłaty gotówkowej w formie rozliczenia płatności za cały okres trwania umowy jednorazową wpłatą lub wpłatą z góry za 12 miesięcy na wniosek Abonenta.

## **Rozdział V. Zakres i rodzaj świadczonych Usług**

### § 16

1. Dostawca Usług oferuje:
  - a) Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej;
  - b) Usługi telefoniczne;
  - c) Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami;
  - d) usługi telewizji światłowodowej



2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał usług telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności. Zakres tych Usług określa Umowa.

4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

5. Usługi telekomunikacyjne świadczone przez Dostawcę Usług mogą różnić się od siebie w zależności od tego w ramach jakiej technologii dosyłany jest sygnał telekomunikacyjny do Abonenta oraz na jakim obszarze.

## **Rozdział Va. Usługa internetowa**

### **§ 17**

1. Abonent nie ma prawa udostępniać Usług internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek Usług telekomunikacyjnych innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowych poza Lokalem.

2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta. Postanowienie powyższe nie dotyczy sytuacji, o której mowa w § 8 ust. 6, o ile Abonent wykonał wszystkie czynności zgodnie z instrukcją otrzymaną od Dostawcy Usług.

### **§ 18**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.

2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

- a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;
- b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;
- c) działanie mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);
- d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;
- e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;
- f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);
- g) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

## § 19

W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie zakreślonym przez Dostawcę Usług nie zastosował się do treści wezwania Dostawca Usług może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach wypowiedzieć umowę.

## § 20

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nie przestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.
2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu

Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

## § 21

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych, spowodowane wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta.
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta,
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

## **Rozdział Vc. Usługa telefoniczna**

### § 22

1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.

2. Abonent ma możliwość korzystania również z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie i Cenniku Dostawcy Usług.

3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do ustalenia w chwili zawarcia Umowy lub w trakcie jej wykonywania limitu należności za świadczone Usługi Telefoniczne.

4. W przypadku przekroczenia limitu należności, o którym mowa w ust. 3 Dostawca Usług może poinformować o tym Abonenta i wezwać do wpłaty zaliczki na poczet opłat za świadczone Usługi Telefoniczne.

5. W przypadku przekroczenia limitu, o którym mowa w ust. 3. o więcej niż 10% jego ustalonej wysokości, do czasu zapłacenia przez Abonenta zaliczki, o której mowa w ust. 4, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi możliwości inicjowania niektórych bądź wszystkich połączeń wychodzących.

6. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy Usług.

## § 23

1. Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.

2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.

3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.

4. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych.

5. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:

a) w przypadku gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112;

b) w przypadku gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.

6. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu - Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.

7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z usług lub aplikacji znajdują się w Regulaminach Promocyjnych lub poszczególnych regulaminach korzystania z tych usług bądź aplikacji, jeżeli Dostawca Usług wprowadził takie ograniczenia.

## § 24

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi na jego wyraźne życzenie, nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).

2. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.

3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku.

4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.

5. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

## **Rozdział VI. Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci**

### **§ 25**

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług..

2. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powoduje faworyzowania jakichkolwiek treści.

3. Stosowania środków zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązków, konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych

4. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodna z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.

5. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności sieci.

6. Dostawca usług nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta.

7. Dostawca usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.

## §26

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:

a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;

b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;

b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;

- c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
- d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
- g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

## § 27

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.
2. Wstępne przyłączenie do Sieci następuje w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej.
3. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:
  - a) Minimalna: 50 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
  - b) Zwykle dostępna: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
  - c) Deklarowana: 90 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania



4. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

5. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie [www.multi-net.eu](http://www.multi-net.eu) lub informując z wyprzedzeniem poprzez e-mail.

6. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług, a także w Serwisie internetowym.

## **Rozdział VII. Zwrot Sprzętu, Cesja**

### **§ 28**

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.

3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Zapłata kary umownej nie powoduje przejścia własności Sprzętu lub elementu Sprzętu na Abonenta.

4. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej określonej przez Dostawcę Usług w Cenniku.

5. Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio w przypadku zawieszenia świadczenia Usługi na wniosek Abonenta.

## § 29

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

## **Rozdział VIII. Odpowiedzialność Dostawcy Usług i zakres obsługi serwisowej**

## § 30

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.

2. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta drogą mailową lub telefonicznie na numer całodobowej infolinii (centrum przyjmowania zgłoszeń). Za dni robocze uważa się dni od poniedziałku do piątku w godzinach 8 – 16, o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą Usług innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie naprawy.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami

serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie internetowym.

4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:

a. niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;

b. niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w Świadczeniu Usług, w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale IX przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobu kontaktu, wskazanego w ust. 3 chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.

6. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.

7. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumentana zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

## § 31

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:

a) usuwanie Awarii,

b) informacje o świadczonych Usługach

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:

a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług 32 6666626

b) e-mailem na adres: [serwis@multi-net.eu](mailto:serwis@multi-net.eu),

3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe są podane w Serwisie internetowym.

4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta. Usługi serwisowe w takich przypadkach będą dodatkowo płatne i doliczane do kolejnego rachunku.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od

8 do 16. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do siedziby Dostawcy usług oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.

7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,

b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:

- kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,

- opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.

9. Za dodatkowe świadczenia wykonane przez Dostawcę Usług w ramach realizacji serwisu wezwanego na wniosek Abonenta Dostawca Usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku w ramach płatnego serwisu.

10. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

## **Rozdział IX. Tryb postępowania reklamacyjnego**

### **§ 32**

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

a. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,

b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,

c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia 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.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

4. Reklamacja może być złożona:

a. w formie pisemnej – w siedzibie Dostawcy usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),

b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług,

c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej biuro@multi-net.eu.

5. Reklamacja powinna zawierać:

a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,

b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,

c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,

d. przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,

e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 lit. a,

f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,

g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. f,

h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania

reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.

8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Jednostka Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.

11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

### §33

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

2. Odpowiedź na reklamację zawiera:

- a. nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację,
- b. informację o dniu złożenia reklamacji,
- c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
- d. w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w § 32 ust. 5 lit. g,
- e. pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
- f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.

3. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

- a. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

4. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług 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. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług 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.



5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.

6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 32 ust. 11 oraz § 33 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 33 ust. 4 zdanie drugie, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

9. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl). Nadto w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumenty mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (łącze elektroniczne do platformy ODR: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została Dostawcą Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

2. Spór o prawa majątkowe wynikające z Umowy zawartej z Abonentem będącym Konsumentem, może być także poddany pod rozstrzygnięcie m.in. stałych polubownych sądów konsumenckich, w tym działających przy Prezesie UKE.

3. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określone są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

4. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

## **Rozdział X. Ochrona danych osobowych, spis abonentów, tajemnica telekomunikacyjna**

### **§ 35**

1. Dostawca Usług jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn. zm.).

2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane przez Dostawcę Usług w celach statutowych, w celu świadczenia Usług, w celu archiwizacji, a także sprzedaży produktów i Usług oraz dla potrzeb działań marketingowych podejmowanych przez Dostawcę Usług samodzielnie lub we współpracy z innymi podmiotami, w szczególności takich jak: sprzedaż produktów i usług, przesyłanie informacji o nowych produktach i usługach, udział w konkursach, promocjach, akcjach promocyjnych z udziałem partnerów Dostawcy Usług. Dane osobowe Abonenta mogą zostać przekazane innym administratorom danych w przypadku, gdy jest to niezbędne dla udziału w organizowanej wspólnie z partnerem akcji marketingowej usług Dostawcy Usług, a Abonent wyraził na to zgodę.

3. Dane osobowe Abonenta mogą być przekazywane uprawnionym organom oraz biurom informacji gospodarczej, jak również – gdyby zaistniała taka potrzeba – instytucjom zajmującym się dochodzeniem należności, w tym przedsiębiorcom zajmującym się windykacją i obrotem wierzytelnościami i ich pełnomocnikom.

4. Dostawca Usług zapewnia realizację uprawnień Abonenta wynikających z ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz.U. z 2002 roku, nr 101, poz. 926 z późn.

zm.), tzn. umożliwia Abonentowi wgląd do własnych danych osobowych i ich poprawianie oraz prawo wniesienia, w przypadkach wymienionych w ustawie, pisemnego umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania własnych danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych lub wobec przekazania ich innemu administratorowi danych, bez wymaganej przepisami prawa zgody Abonenta.

5. Wszelką korespondencję w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych Abonent powinien kierować na adres siedziby Dostawcy Usług, z dopiskiem „Dane Osobowe”.

6. Zasady umieszczania danych w spisie abonentów:

a) Abonenci, przed umieszczeniem ich danych w spisie, są informowani nieodpłatnie o celu spisu lub telefonicznej informacji o numerach, w których ich dane osobowe mogą się znajdować, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie.

b) Dane osobowe zawarte w spisie abonentów powinny być ograniczone do:

– numeru abonenta lub znaku identyfikującego abonenta;

– nazwiska i imion abonenta;

– nazwy miejscowości lub ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione abonentowi – w przypadku stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej albo nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania – w przypadku ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej;  
Rozszerzenie zakresu danych, o których mowa w ust. 6 pkt b, wymaga zgody Abonenta.

c) Zamieszczenie w spisie danych identyfikujących Abonenta będącego osobą fizyczną może nastąpić wyłącznie po uprzednim wyrażeniu przez niego zgody na dokonanie tych czynności.

d) Dostawca Usług zabezpiecza spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem.

e) Dostawca Usług jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu.

## §36

1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.

2. Dostawca Usług doloży należytej staranności przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).

4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę Usług w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych,

obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi Telekomunikacyjne.

5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaczonej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Dostawca Usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej (dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania.

6. Abonent lub użytkownik końcowy ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych go dotyczących poprzez określenie zakresu Usług Telekomunikacyjnych świadczonych zgodnie z jego żądaniem lub zakresu jego uprawnień.

7. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług.

8. Sieć Telekomunikacyjna Dostawcy Usług umożliwia przesyłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Dostawcy Usług zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Dostawcę Usług.

9. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny

10. W sytuacji gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

11. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

## **Rozdział XI. Postanowienia końcowe**

### **§ 37**

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.

2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.

4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy j innym Dostawcom Usług .

5. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego lub innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

6. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.

7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2017 roku