

## **Regulamin Świadczenia Usług Drogą Elektroniczną**

### **§ 1 Przepisy ogólne**

1. Niniejszy regulamin określa procedury stosowane przez Multi-NET Infrastruktura Sp. z o.o. przy zawieraniu z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umów sprzedaży na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. [DOSTAWCA] ma siedzibę i adres [DOSTAWCA\_ADRES], wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000499694, prowadzonego przez Sad Rejonowy dla miasta Bielska-Białej, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego, NIP 547-214-93-38,

Regulamin dotyczy świadczenia usług drogą elektroniczną:

- a. telefonicznego centrum obsługi, dostępnego pod numerem 32 6666626 . Centrum jest czynne 24h na dobę 7 dni w tygodniu. Koszt połączenia zgodny ze stawką operatora, z którego usług się korzysta
- b. doradcy biznesowego – przedstawiciel [DOSTAWCA] legitymujący się odpowiednim pełnomocnictwem
- c. poprzez formularz dostępny na stronie [DOSTAWCA] [www.multi-net.eu](http://www.multi-net.eu)

1. Do umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa stosuje się przepisy Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014, poz. 827).

Niniejszy regulamin nie dotyczy zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość (w tym odstępiania od zmienionych w taki sposób warunków umowy). W przypadku zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosuje się przepisy Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2014, poz. 243 z późn. zm.). Przepisy dotyczące zmian warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych znajdują się również we wzorze umowy/aneksu do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych stosowanym przez [DOSTAWCA]

### **§ 2 Definicje:**

1. Klient – osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawiera z Multi-Net Infrastruktura umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. Konsument – osoba fizyczna zawierająca umowę sprzedaży lub umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niezwiązaną bezpośrednio z wykonywaną przez nią działalnością gospodarczą lub zawodową.
3. Punkt Sprzedaży - [DOSTAWCA] – jeden z autoryzowanych przez [DOSTAWCA] sklepów lub punktów obsługi użytkowników sieci telekomunikacyjnej Multi-Net Infrastruktura, w którym oferowane są usługi [DOSTAWCA].

4. Zamówienie – oświadczenie woli Klienta, zmierzające bezpośrednio do zawarcia umowy, określające ofertę lub rodzaj i liczbę usług.

### **§ 3 Złożenie zamówienia**

I. Tryb złożenia Zamówienia dla umowy sprzedaży (dotyczy Zamówień składanych drogą telefoniczną lub mailową na adres [DOSTAWCA\_EMAIL] lub poprzez formularz dostępny na stronie [www.multi-net.eu](http://www.multi-net.eu)).

II. Aby złożyć Zamówienie, należy wybrać rzecz lub usługę, której ma dotyczyć umowa sprzedaży. [DOSTAWCA] potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia drogą mailową na wskazany adres e-mail Klienta.

III. Następnie [DOSTAWCA] wysyła przedstawiciela wraz ze stosownymi umowami, pod wskazany adres celem zrealizowania usługi lub przygotowuje wysyłkę kurierską zamówionych rzeczy.

### **§ 4 Sposób dostawy**

a) podmiot dostarczający przesyłkę lub instalujący usługę dostarcza ją do miejsca wskazanego przez Klienta w Zamówieniu

b) do zawarcia umowy poza lokalem nie dochodzi w przypadku nie okazania oryginału dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego dane osobiste Klienta, w momencie zawierania umowy

c) przy zamówieniu poprzez formularz na stronie [www](http://www) [DOSTAWCA] konieczne jest podanie PESEL Klienta

### **§ 5 Tryb złożenia Zamówienia dla umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wraz z umową sprzedaży**

1. W celu złożenia Zamówienia należy:

1a. wybrać ofertę, w ramach której ma zostać zawarta z [DOSTAWCA] umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Oferty są dostępne na stronie [www](http://www) [DOSTAWCA].

1b. w przypadku gdy wraz z ww. umową Klient chce zawrzeć umowę sprzedaży, wybrać rzecz, której ma dotyczyć umowa sprzedaży z [DOSTAWCA];

1c. wypełnić Formularz Zamówienia dostępny na stronie [www](http://www) [DOSTAWCA], w przypadku korzystania z telefonicznego centrum obsługi lub pomocy doradcy biznesowego, zgodnie ze wskazaniem.

2. [DOSTAWCA] potwierdza przyjęcie Zamówienia niezwłocznie po zarejestrowaniu Zamówienia drogą elektroniczną.

3. Dokumenty wymagane przy procesie składania Zamówienia.

3a. Lista dokumentów potrzebnych do zawarcia umowy jest podawana przez konsultanta (gdy Zamówienie jest składane telefonicznie) lub doradcę biznesowego. Przy składaniu zamówienia przez formularz dostępny na stronie, Klient może ściągnąć dokumenty w jednym z etapów zamówienia.

3b. Kopię dokumentów należy przekazać [DOSTAWCA], która może zażądać uprzedniego przesłania skanów dokumentów na adres [DOSTAWCA\_EMAIL].

3c. Dokumenty w formularzu uzupełniają się danymi podawanymi przez Klienta automatycznie i są potwierdzane (akceptowane) drogą elektroniczną oraz wysyłane na wskazany adres e-mail Klienta.

3d. Anulowanie zamówienia

a) Zamówienie można anulować, wysyłając odpowiednią dyspozycję na adres: [DOSTAWCA\_EMAIL] w terminie 14 dni od zawarcia umowy.

b) O udanym anulowaniu lub braku możliwości anulowania Zamówienia [DOSTAWCA] powiadamia drogą elektroniczną, na adres e-mail, z którego została wysłana dyspozycja Klienta.

c) Klient może zgłaszać pytania, uwagi i reklamacje dotyczące realizacji Zamówienia do telefonicznego centrum obsługi lub siedziby [DOSTAWCA] lub na adres e-mail [DOSTAWCA\_ADRES].

4. Zawarcie umowy.

a) Do zawarcia umowy sprzedaży dochodzi w chwili, gdy Klient zapłaci cenę sprzedaży i potwierdzi odbiór zamówienia. Z chwilą potwierdzenia odbioru wszelkie korzyści i ciężary związane z zakupioną rzeczą, a także niebezpieczeństwo jej utraty lub uszkodzenia, przechodzą na Klienta.

b) Do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dochodzi w chwili, gdy Klient złoży podpis elektroniczny w obecności przedstawiciela firmy lub podczas akceptacji zamówienia usługi w formularzu elektronicznym na stronie [www.multi-net.eu](http://www.multi-net.eu) - w ostatnim etapie zamówienia.

c) Następnie [DOSTAWCA] wysyła przedstawiciela, pod wskazany adres celem realizacji zamówionej usługi.

d) Dzień złożenia przez Klienta podpisu jest dniem zawarcia umowy.

e) W chwili odbioru zamówienia Klient zobowiązany jest przekazać pracownikowi jeden podpisany przez siebie egzemplarz umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz kopie dokumentów niezbędnych do jej zawarcia.

f) Przed zawarciem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych Klient może zapoznać się z treścią umowy oraz z treścią załączników do umowy, które stanowią jej integralną część.

g) Zamawiając drogą elektroniczną z formularza na stronie [DOSTAWCA] przed ostateczną akceptacją zamówienia Klient ma możliwość wglądu oraz pobrania wszystkich załączników do umowy, a także otrzymuje je po złożeniu zamówienia na wskazany adres e-mail.

## **§ 6 Sposób i termin płatności przy umowie sprzedaży**

- a) Zamówienie można opłacić na podstawie elektronicznej faktury wysłanej przez [DOSTAWCA] na adres e-mail wskazany przez klienta zgodnie z regulaminem świadczenia usług.
- b) Za Zamówienie złożone i realizowane przez telefon lub poprzez formularz dostępny na stronie www Dostawcy można zapłacić wyłącznie przelewem po wystawieniu faktury przez [DOSTAWCA] i dostarczeniu na adres e-mail klienta.

## **§ 7 Rękojmia**

1. Wszelkie rzeczy oferowane przez [DOSTAWCA] wolne od wad, chyba że Klient zostanie o ewentualnych wadach poinformowany przez [DOSTAWCA].
2. [DOSTAWCA] jest odpowiedzialna względem Klienta, jeżeli rzecz ma wadę fizyczną, która istniała w chwili odbioru przez Klienta lub wynikła z przyczyny tkwiącej w rzeczy w tej samej chwili, lub jeżeli rzecz ma wadę prawną.
3. Zasady odpowiedzialności z tytułu rękojmi oraz terminy z tym związane zostały określone w Ustawie z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 2014.121 t.j. z późn. zm.).
4. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy z umową, w szczególności, jeżeli rzecz:
  - a. nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
  - b. nie ma właściwości, o których istnieniu [DOSTAWCA] zapewniła Klienta, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
  - c. została Klientowi wydana w stanie niepełnym.
5. Jeżeli Klientem jest Konsument, a wada fizyczna zakupionej rzeczy została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy Konsumentowi, domniemywa się, że wada lub jej przyczyna istniała w chwili przejścia niebezpieczeństwa na Konsumenta.
6. Klient może odstąpić od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub od umowy sprzedaży bez podania przyczyny, składając stosowne zawiadomienie na adres e-mail [DOSTAWCA] w okresie trwania testów usługi zawartym w umowie lub w przypadku umów zawartych poza lokalem lub drogą elektroniczną do 14 dni od ich zawarcia.
7. [DOSTAWCA] jest zwolniona z odpowiedzialności z tytułu rękojmi, jeśli Klient niebędący Konsumentem wiedział o wadzie w chwili wydania mu rzeczy. Klient nie- będący Konsumentem traci uprawnienia z tytułu rękojmi także, jeżeli nie zbadał rzeczy w czasie i w sposób przyjęty przy rzeczach tego rodzaju i nie zawiadomił niezwłocznie [DOSTAWCA] o wadzie, a w przypadku gdy wada wyszła na jaw dopiero później – jeżeli nie zawiadomił

[DOSTAWCA] niezwłocznie po jej stwierdzeniu. Do zachowania powyższego terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem zawiadomienia o wadzie.

8. Jeżeli rzecz ma wadę, Klient może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że [DOSTAWCA] niezwłocznie i bez nadmiernych nie-dogodności dla Klienta wymieni wadliwą rzecz na wolną od wad albo wadę usunie.

9. Klient będący Konsumentem może zamiast zaproponowanego przez [DOSTAWCA] usunięcia wady, zgodnie z pkt.7 powyżej, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać jej naprawienia, chyba że doprowadzenie takiej rzeczy do zgodności z umową sprzedaży w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Multi-Net Infrastruktura Sp. z o.o.

10. Klient nie może odstąpić od umowy sprzedaży, jeżeli wada jest nieistotna.

11. Jeżeli rzecz ma wadę, Klient może żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo usunięcia wady.

12. [DOSTAWCA] jest zobowiązana wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie bez nadmiernych niedogodności dla Klienta.

### **§ 8 Odstąpienie od umowy**

1. Odstąpienie od umowy jest skuteczne od chwili doręczenia [DOSTAWCA] oświadczenia Konsumenta lub złożenia w placówce pocztowej.

a) Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może mieć dowolną treść, z której wynikać będzie wola odstąpienia od umowy. Konsument może również posłużyć się gotowymi wzorami wymienionymi poniżej:

b) Wzór formularza odstąpienia od umowy, który stanowi Załącznik nr 2 do Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Wzór formularza odstąpienia od umowy (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy):

- Adresat: [DOSTAWCA] [DOSTAWCA\_ADRES] Ja/My(\*) niniejszym informuję/informujemy(\*)

- o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*) umowy dostawy następujących rzeczy(\*) umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)/o świadczenie następującej usługi(\*)

- Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

- Imię i nazwisko Konsumenta(-ów)

- Adres Konsumenta(-ów)

- Podpis Konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

- Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.

2. Formularz odstąpienia od umowy opracowany przez [DOSTAWCA], który zostanie doręczony Konsumentowi wraz z dokumentami umowy oraz stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.

2a. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy może zostać:

a) przesłane na adres: [DOSTAWCA] [DOSTAWCA\_ADRES]

b) przesłane na adres e-mail [DOSTAWCA\_EMAIL]

2b. Formularz odstąpienia od umowy zostanie wręczony Konsumentowi wraz z dostarczoną rzeczą (w przypadku zawarcia umowy sprzedaży) lub wraz z dokumentami umowy (w przypadku umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych) drogą elektroniczną.

2c. W razie odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od daty jej zawarcia umowa jest uważana za niezawartą.

### **§ 9 Skutki odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych:**

1. Odstąpienie od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych powoduje wygaśnięcie powiązanych umów dodatkowych (umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług dodatkowych) – nawet jeżeli były zawarte z innymi podmiotami niż [DOSTAWCA]. Natomiast odstąpienie od umowy sprzedaży lub o świadczenie usług dodatkowych nie powoduje wygaśnięcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

2. W przypadku wyrażenia zgody na rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu na odstąpienie od umowy Konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

3. Obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy obejmuje również korzystanie z usług w okresie pomiędzy wysłaniem oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych a chwilą doręczenia do Multi-Net Infrastruktura oświadczenia o odstąpieniu.

a) W przypadku odstąpienia od umowy sprzedaży lub jej wygaśnięcia Konsument jest zobowiązany do zwrotu rzeczy w ciągu 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy - dotyczy to również rzeczy dzierżawionych w ramach realizacji usług telekomunikacyjnych (anten, routery, modemy).

b) Zwrotu rzeczy należy dokonać na adres: [DOSTAWCA] [DOSTAWCA\_ADRES]. Konsument ma prawo zwrócić zakupioną rzecz wraz z przesłaniem oświadczenia o odstąpieniu lub po przesłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

c) Koszt opakowania i odesłania rzeczy ponosi Konsument. [DOSTAWCA] rekomenduje skorzystanie z przesyłki o deklarowanej wartości lub podobnego rozwiązania, ponieważ w przeciwnym razie

przepisy prawa mogą ograniczać wysokość odszkodowania należnego nadawcy w przypadku zagubienia przesyłki.

d) Konsument odpowiada za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

e) [DOSTAWCA] jest zobowiązana wobec Konsumenta do zwrotu (niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu) wszystkich uiszczonych przez niego płatności (w tym kosztów dostarczenia rzeczy do Konsumenta), przy czym [DOSTAWCA] może się wstrzymać ze zwrotem do czasu doręczenia zwracanej rzeczy lub dowodu jej odesłania (w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej).

f) Jeżeli Konsument zapłacił za rzecz gotówką, zwrot płatności następuje przekazem pieniężnym na adres korespondencyjny wskazany w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, chyba że Konsument w oświadczeniu o odstąpieniu wskaże inny adres lub zażąda zwrotu na rachunek bankowy, podając jego numer.

g) Jeżeli Konsument zapłacił za rzecz przelewem bankowym lub kartą kredytową, zwrot płatności nastąpi, odpowiednio na numer rachunku bankowego lub na konto przypisane do karty kredytowej. W oświadczeniu o odstąpieniu Konsument może wskazać inny numer rachunku bankowego.

### **§ 10 Ochrona danych osobowych**

a) [DOSTAWCA] jest administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 1182 z późn. zm.).

b) Dane wpisane w Formularzu Zamówienia są przetwarzane przez [DOSTAWCA] w celu realizacji procesu zawarcia umowy opisanego niniejszym regulaminem.

c) W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dane Klienta są przetwarzane przez [DOSTAWCA] w celach wskazanych w regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

d) Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.

### **§ 11 Sposoby rozstrzygnięcia sporów z Konsumentami. [DOSTAWCA] informuje, że ewentualny spór z Konsumentem, wynikły w trakcie świadczenia usługi telekomunikacyjnej, może zostać zakończony polubownie przez:**

a) postępowanie mediacyjne przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, które jest wszczynane na wniosek Konsumenta lub z urzędu przez Prezesa UKE na podstawie art. 109 ust. 2 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.);

b) postępowanie przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na zasadach określonych w art. 110 Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2014 r., poz. 243 z późn. zm.) oraz w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2004 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (Dz.U. Nr 281, poz. 2794).

### **§ 12 Kodeks dobrych praktyk**

Sprawa sporna może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko w przypadku, gdy obie strony sporu wyrażą na to zgodę.

Multi-Net Infrastruktura informuje, że jest sygnatariuszem następujących kodeksów dobrych praktyk:

- a. Kodeksu dobrych praktyk w zakresie bezpiecznego korzystania z telefonów komórkowych (dostępny na stronie internetowej [www.piit.org.pl](http://www.piit.org.pl));
- b. Porozumienia na rzecz bezpieczeństwa dzieci w Internecie (dostępne na [www.dyzurnet.pl](http://www.dyzurnet.pl));
- c. Memorandum na rzecz podnoszenia jakości usług na rynku telekomunikacyjnym (dostępne na [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl));
- d. Kodeksu jakości świadczonych usług dodanych;
- e. Memorandum na rzecz podejmowania świadomych wyborów przez użytkowników końcowych usługi dostępu do Internetu w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (dostępne na [www.mc.gov.pl](http://www.mc.gov.pl))