

REGULAMIN**ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

Multinet 24 Sp. z o.o. z siedzibą w Dębicy (39-200), ul. Krótka 2

§ 1 DEFINICJE

1. **Abonent** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Operatorem Umowę o świadczenie Usług.
2. **Aktywacja** – rozpoczęcie świadczenia Usług
3. **Aparat telefoniczny** – urządzenie służące do wykonywania połączeń głosowych przy wykorzystaniu Usług telefonii bądź Usług telefonii mobilnej.
4. **Awaria** – uszkodzenie Sieci ograniczające lub uniemożliwiające dostęp sygnału Sieci Operatora do Odbiornika lub Terminala Abonenta;
5. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka organizacyjna Operatora powołana celem umożliwienia Abonentowi kontaktu z Operatorem, a także obsługi Abonenta i udzielania mu pomocy we właściwej realizacji Umowy (dalej BOK);
6. **Cennik** – wykaz Usług wraz z określeniem rodzaju i wysokości opłat, stanowiący integralną część Umowy, dostępny na stronie internetowej Operatora www.multinet24.pl oraz w BOK na każde żądanie Abonenta;
7. **Instalacja** – właściwy ze względu na rodzaj objętych Umową o świadczenie Usług zespół urządzeń i kabli, w tym między innymi gniazd abonenckich, odgałęźników, rozgałęźników, filtrów, zwrotnic internetowych, zainstalowanych w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający Abonentowi korzystanie z Usług;
8. **Kaucja** – kwota pieniężna wpłacana przez Abonenta Operatorowi przy zawieraniu Umowy bądź w trakcie jej trwania w celu zabezpieczenia opłat i innych należności wynikających z tytułu świadczonych Usług;
9. **Lokal** – nieruchomość, jej część, bądź pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe, w którym wykonana jest Instalacja i w którym świadczony są Usługi;
10. **Numer abonencki** – nadany Abonentowi przez Operatora numer telefoniczny określony w Umowie;
11. **Odbiornik telewizyjny** – urządzenie służące do odbioru sygnału telewizyjnego i / lub radiowego, stanowiące własność Abonenta;
12. **Oferta Operatora** – aktualnie obowiązujące zestawienie Pakietów, zawierające szczegółowy opis rodzaju i zakresu Usług świadczonych w ramach danego Pakietu z wyszczególnieniem cen, dostępny w BOK oraz na stronie internetowej Operatora www.multinet24.pl.
13. **Okres rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług
14. **Operator** – podmiot świadczący Usługi na podstawie Umowy – Multinet24 Sp. z o.o. z siedzibą w Dębicy (39-200), ul. Krótka 2, NIP 5130074703, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie pod numerem 0000224784, kapitał zakładowy: 80.000 zł, wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych nr 8597.
15. **Opłata Jednorazowa** – opłata z tytułu jednorazowych czynności podejmowanych przez Operatora celem umożliwienia Abonentowi korzystania z Usług, określona w Umowie oraz w Cenniku;
16. **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata z tytułu Usług świadczonych Abonentowi przez Operatora, określona według Cennika, Umowy bądź Regulaminu promocji;
17. **Pakiet** – zdefiniowany w Ofercie Operatora rodzaj i zakres świadczonych przez Operatora Usług, nabywany przez Abonenta w drodze zawarcia Umowy;
18. **Próg kwotowy** – stosowany w przypadku Usługi telefonii bądź Usługi telefonii mobilnej próg kwotowy wybierany przez Abonenta, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia o przekroczeniu progu i na żądanie Abonenta blokuje możliwość wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie;
19. **Przedstawiciel Operatora** – osoba działająca w imieniu i na rzecz Operatora, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawarcia, zmiany lub rozwiązania Umowy, bądź też wykonania jej postanowień, także w zakresie wydania Abonentowi Urządzenia Abonenckiego oraz jego instalacji, konserwacji lub naprawy;
20. **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Sieci związana z koniecznością przeprowadzenia przez Operatora konserwacji lub modernizacji Sieci, o której Operator powiadomi Abonenta nie mniej niż na 7 dni wcześniej na stronie internetowej Operatora i / lub na kanale informacyjnym;
21. **Regulamin** – niniejszy dokument, stanowiący integralną część wszelkich Umów o świadczenie Usług;
22. **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, stanowiąca własność Operatora, umożliwiająca świadczenie Usług;
23. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, którego skutków nie da się przewidzieć, ani któremu, mimo dołożenia należytej staranności, nie można zapobiec. Siłą wyższą stanowią w szczególności wyładowania atmosferyczne oraz nagłe zmiany pogodowe;
24. **Terminal** – komputer wykorzystywany przez Abonenta umożliwiający podłączenie do Sieci i korzystanie z Usług internetowych;
25. **Tytuł prawny do lokalu** – prawo własności, prawo użytkowania wieczystego, spółdzielcze prawo do Lokalu lub inna umowa uprawniająca do korzystania z Lokalu;
26. **Umowa** – umowa o świadczenie Usług, zawarta w formie pisemnej, na podstawie której Operator świadczy wskazane w umowie Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Cennikiem oraz innymi dokumentami regulującymi sposób świadczenia Usług wskazanych w Umowie;

27. **Urządzenie dostępne** – urządzenie umożliwiające odbiór sygnału oraz / lub transmisję danych do Odbiornika i / lub Terminala Abonenta, w tym **Dekoder** do odbioru telewizji cyfrowej;
28. **Urządzenie końcowe** – urządzenie umożliwiające korzystanie z Usługi, w tym Aparat telefoniczny, Odbiornik telewizyjny bądź Terminal;
29. **Usługi** – usługi telekomunikacyjne świadczone przez Operatora, polegające w szczególności na udostępnianiu sygnału telewizyjnego, radiowego, transmisji danych oraz zapewnianiu dostępu do telefonii stacjonarnej;
30. **Usługi internetowe** – zapewnienie dostępu do Sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z sieci Internet;
31. **Usługi telefonii** – zapewnienie dostępu do sieci celem umożliwienia Abonentowi korzystania z telefonii stacjonarnej pozwalającej na realizowanie połączeń głosowych
32. **Usługi telewizji** – zapewnienie Abonentowi sygnału telewizyjnego i radiowego, w postaci analogowej lub cyfrowej;
33. **Usługi telewizji na życzenie (VOD)** - usługa umożliwiająca oglądanie pozycji lub Pakietów z Bazy VOD będącej w aktualnej ofercie Operatora, w dowolnie wybranym przez Abonenta czasie; Usługa dostępna jest jako jeden z pakietów Usług Operatora;
34. **Zakończenie sieci** – punkt Sieci Operatora przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług;

§ 2 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta odbywa się na warunkach określonych w dokumentach:
 - a) niniejszym Regulaminie,
 - b) Umowie o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;
 - c) Cenniku,
 - d) innych dokumentach, które regulują sposób świadczenia Usług wybranych przez Abonenta z Oferty Operatora i określonych w Umowie;
3. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora. Operator może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
4. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów wprowadzonych przez Operatora dla świadczonych przez siebie Usług regulujące warunki świadczenia Usług odmiennie od Regulaminu, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
5. Znajomość Regulaminu jest obowiązkiem Abonenta. W chwili podpisania Umowy Abonent oświadcza i potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i nie wnosi zastrzeżeń co do jego treści. Regulamin stanowi integralną część Umowy i jego egzemplarz jest wydawany Abonentowi wraz z egzemplarzem Umowy. Zmiany Regulaminu dokonywane są w trybie wskazanym w Umowie.
6. Obowiązujący Regulamin oraz aktualny Cennik dostępne są na stronie internetowej www.multinet24.pl oraz w BOK, na każde żądanie Abonenta.
7. Połączenia z numerami alarmowymi zapewniane są wyłącznie w usługach telefonii.
8. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.

§ 3 ZAWARCIE UMOWY

1. Stroną Umowy może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej.
2. Zawarcie Umowy następuje w formie pisemnej w BOK lub poza nim (w obecności Przedstawiciela Operatora).
3. W przypadku zawarcia Umowy poza BOK lub na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
4. Przy zawieraniu Umowy Operator może żądać od osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy okazania dokumentu potwierdzającego tożsamość, a także podania Operatorowi danych:
 - a) imienia i nazwiska,
 - b) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały;
 - c) adresu korespondencyjnego, jeśli jest inny niż w punkcie b);
 - d) numeru PESEL;
 - e) nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca – numeru paszportu lub karty pobytu;
 - f) zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania wobec Operatora zobowiązania wynikającego z Umowy;
 Informacja i oświadczenia Abonenta dotyczące przetwarzania danych uregulowane są w Umowie.
5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
 - a) dostarczenia przez osobę ubiegającą się o zawarcie Umowy dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wynikających z Umowy wobec Abonenta;

Załącznik nr 1 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

- b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej osoby ubiegającej się o zawarcie Umowy dokonanej w oparciu o dane będące w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej;
6. Operator może odmówić zawarcia Umowy w przypadku niespełnienia przez Abonenta warunków wskazanych w ustępie 4 i 5 niniejszego paragrafu, a także w braku możliwości technicznych świadczenia Usług.
7. W przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej Operator może zażądać od Abonenta zabezpieczenia wykonania umowy poprzez zapłatę Kaucji. W przypadku gdy Abonent zalega z płatnościami na rzecz Operatora co najmniej jeden pełen okres rozliczeniowy i mimo wezwania do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu nadal zobowiązań nie reguluje, wówczas Operator ma prawo potrącić wymagalną wierzytelność przysługującą mu wobec Abonenta z Kaucją i żądać uzupełnienia Kaucji do pierwotnej wysokości. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Operator niezwłocznie zwróci Kaucję Abonentowi po uprzednim potrąceniu wszystkich nieuregulowanych należności Abonenta wobec Operatora.
8. Umowa może być zawarta przez pełnomocnika Abonenta. Pełnomocnictwo udzielone przez Abonenta musi mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i zostać załączone do Umowy.
- ### § 4 WYKONANIE INSTALACJI
1. Operator wykona Instalację w Lokalu Abonenta, bądź dostosuje Instalację już znajdującą się w Lokalu do potrzeb Usług, które mają być Abonentowi świadczone na podstawie Umowy, za zapłatą jednorazowej Opłaty instalacyjnej, zawierającej się w opłacie Aktywacyjnej określonej w Cenniku.
2. Abonent wyraża zgodę na wywiercenie otworów, poprowadzenie i umocowanie Instalacji na ścianach Lokalu, zainstalowanie Zakończenia Sieni oraz innych urządzeń niezbędnych do wykonania Usług, w sposób wskazany przez Przedstawiciela Operatora.
3. Opłata instalacyjna obejmuje koszt wykonania lub dostosowania Instalacji oraz koszty gniazda odbiorczego i kabla do miejsca, które Abonent wskaże jako miejsce montażu gniazda odbiorczego, o ile miejsce to będzie mogło być zaakceptowane z technicznego punktu widzenia.
4. W przypadku konieczności zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych w zakresie wykonania Instalacji wszelkie koszty z tym związane pokrywa Abonent. W przypadku stwierdzenia konieczności poniesienia takich kosztów Operator powiadomi o tym Abonenta na piśmie i uzyska jego zgodę na wykonanie prac oraz akceptację kosztów przed przystąpieniem do tych prac. W przypadku gdyby Abonent nie akceptował kosztów prac każda ze stron uprawniona jest do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. Wykonywanie Instalacji w Lokalu odbywa się w obecności Abonenta lub upoważnionej przez niego osoby pełnoletniej.
6. Przygotowanie Lokalu do wykonania Instalacji jest obowiązkiem Abonenta. Operator oraz jego Przedstawiciel zwolnieni są z prac polegających na przenoszeniu, przemieszczaniu lub przesuwaniu elementów wyposażenia Lokalu Abonenta.
7. Fakt oraz datę i godzinę wykonania Instalacji, a także fakt przekazania Abonentowi Urządzenia dostępowego, jeśli takie jest niezbędne dla świadczenia Usług i jeśli nie zostało ono przekazane przez Operatora w chwili zawarcia Umowy, Abonent lub upoważniona przez niego osoba pełnoletnia oraz Operator potwierdzą poprzez podpisanie protokołu odbioru. Podpisanie protokołu stanowi potwierdzenie, że Urządzenia dostępowe nie posiadały widocznych wad lub uszkodzeń w chwili ich wydania Abonentowi.
8. Operator gwarantuje zgodną z Umową jakość Usług w przypadku montażu nie więcej niż 1 Zakończenia sieni przy wykorzystaniu jednej Instalacji, przy przekroczeniu tej liczby dla zapewnienia prawidłowej jakości Usług niezbędne jest zakupienie przez Abonenta urządzenia wzmacniającego, zgodnie z zaleceniem Operatora.
9. Na wniosek Abonenta, Operator może dokonać przeniesienia Instalacji do innego Lokalu. Przeniesienie to wymaga podpisania aneksu do Umowy i wniesienia Opłaty jednorazowej, wskazanej w Cenniku.
10. Abonent zobowiązany jest do używania Instalacji zgodnie z jej przeznaczeniem. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Instalacji. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Instalacji.
11. Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. Termin każdorazowo będzie uzgadniany pomiędzy Stronami.
- ### § 5 URZĄDZENIE DOSTĘPWE / URZĄDZENIA KOŃCOWE
1. W przypadku gdy do świadczenia Usług niezbędne jest Urządzenie dostępowe, Operator sprzedaje lub udostępni Abonentowi, na czas obowiązywania Umowy, właściwe dla danego rodzaju Usług Urządzenie dostępowe.
2. Abonent uprawniony jest do korzystania z Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Operatora. Operator może odmówić udzielenia zgody wyłącznie w przypadku, gdy brak jest technicznych możliwości wykorzystania takiego Urządzenia dla celów świadczenia Usług, bądź istnieje poważne ryzyko, że wykorzystanie Urządzenia dostępowego innego niż dostarczone przez Operatora będzie powodowało zakłócenia w funkcjonowaniu Sieni Operatora.
3. W przypadku udostępnienia Urządzenia dostępowego:
- pozostaje ono własnością Operatora
 - opłata za udostępnienie Urządzenia dostępowego zawarta jest w opłacie abonamentowej, chyba że Umowa przewiduje inaczej.
 - wydanie Urządzenia dostępowego następuje w chwili zawarcia Umowy, bądź w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia dostępowego.
 - z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego obowiązek zabezpieczenia Urządzenia dostępowego przed uszkodzeniem i utratą.
 - Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną.
 - Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi.
 - Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzeń dostępowych, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzeń. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Urządzeń dostępowych.
 - Operator wykonuje naprawy lub wymianę Urządzeń dostępowych na swój koszt, bez pobierania opłat od Abonenta, z zastrzeżeniem pkt. i).
 - Abonent odpowiada za spowodowane z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta uszkodzenie, zniszczenie lub utratę Urządzenia dostępowego, w pełnej wysokości szkody poniesionej przez Operatora.
 - Abonent nie ma prawa udostępnić Urządzenia dostępowego osobom trzecim.
 - Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego Operatorowi w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, na warunkach określonych w Umowie.
4. W przypadku sprzedaży Urządzenia dostępowego:
- z chwilą zapłaty ceny Urządzenie dostępowe staje się własnością Abonenta. Umowa może przewidywać szczególne warunki dotyczące sposobu zapłaty ceny Urządzenia dostępowego, a także przewidywać, że sprzedaż nastąpi na warunkach promocyjnych.
 - Urządzenie wydawane jest Abonentowi w chwili zawarcia Umowy lub w chwili wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta, na podstawie protokołu odbioru Urządzenia.
 - Z chwilą wydania Urządzenia dostępowego Abonentowi przechodzi na niego ryzyko przypadkowego uszkodzenia lub utraty Urządzenia.
 - Urządzenie dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta.
 - Warunkiem gwarancji jest używanie Urządzenia dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi; samowolne ingerowanie w Urządzenie Dostępowe przez Abonenta wiąże się z utratą gwarancji.
 - zakres odpowiedzialności Operatora za wady Urządzenia dostępowego, roszczenia przysługujące Abonentowi w związku z nieprawidłowym funkcjonowaniem Urządzenia dostępowego, oraz szczegółowe warunki udzielonej gwarancji wynikają z karty gwarancyjnej Urządzenia dostępowego, która wydawana jest Abonentowi jednocześnie z wydaniem Urządzenia dostępowego.
5. Operator może oferować do sprzedaży Abonentowi Urządzenia końcowe, w szczególności Aparaty telefoniczne. Postanowienia ust. 4 niniejszego paragrafu mają odpowiednio zastosowanie do sprzedaży Urządzeń końcowych.
6. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w postaci blokad SIM bądź innych mających podobny skutek, w udostępnionych lub sprzedanych Urządzeniach dostępowych bądź Urządzeniach końcowych.
- ### § 6 ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG
1. Operator rozpocznie świadczenie Usług nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji. Na życzenie Abonenta rozpoczęcie świadczenia Usług może nastąpić w uzgodnionym z Abonentem terminie, późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim.
2. Za rozpoczęcie świadczenia Usług Abonentowi pobierana jest Opłata jednorazowa zwana Opłatą aktywacyjną, określona w Umowie i Cenniku.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za stan techniczny Odbiornika i Terminala Abonenta.
4. Operator zwolniony jest z wszelkich czynności związanych z przystosowaniem Odbiornika i Terminala Abonenta do odbioru świadczonych Usług, co oznacza w szczególności, że Abonent zobowiązany jest do konfiguracji tych urządzeń we własnym zakresie.
5. Operator rozpocznie naliczanie opłat za usługi z chwilą rozpoczęcia ich świadczenia, to jest z chwilą udostępnienia sygnału z Sieni Abonentowi.
- ### § 7 ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG NA WNIOSEK ABONENTA
1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług oraz obowiązku wnoszenia związanych z tymi Usługami opłat, na następujących warunkach:
- zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż trzy miesiące;

Załącznik nr 1 – Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

- b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszony;
 - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
 - d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu zawieszenia świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 24 godziny od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
 - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
 - f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Operatora na piśmie;
2. W przypadku gdy Umowa zawarta jest na czas oznaczony okres jej trwania ulega przedłużeniu o okres trwania zawieszenia świadczenia Usług;
 3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym;

§ 8 OPŁATY

1. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat abonamentowych i Opłat jednorazowych przelewem na rachunek bankowych wskazany na fakturze VAT.
2. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
3. Opłaty abonamentowe Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie wskazanym na fakturze z góry. Opłata abonamentowa za pierwszy Okres rozliczeniowy korzystania z Usługi rozliczana jest proporcjonalnie do czasu jej świadczenia.
4. Opłaty za połączenia telefoniczne wykonane z Numeru Abonenta w danym Okresie rozliczeniowym, a także Opłaty jednorazowe za czynności wykonane przez Operatora w danym Okresie rozliczeniowym Abonent zobowiązany jest uiszczać w kolejnym Okresie rozliczeniowym w wysokości i terminie wskazanym na fakturze VAT.
5. Faktura VAT doręczana jest Abonentowi na adres wskazany w Umowie. Za zgodą Abonenta faktura VAT może być doręczana za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta.
6. W przypadku opóźnienia z zapłatą należności Operator uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych od wymagalnych a nieuiszczonych należności Abonenta.
7. Opłaty miesięczne, Opłaty jednorazowe oraz opłaty za usługi serwisowe należne Operatorowi za określone w Umowie Usługi wskazane są w Umowie oraz / lub w Cenniku. W przypadku opóźnienia w zapłacie Opłat na rzecz Operatora przekraczającego jeden okres rozliczeniowy Operator wzywa Abonenta do zapłaty udzielając mu dodatkowego 14 dniowego terminu do dokonania zapłaty. W przypadku braku zapłaty Operator uprawniony jest do wstrzymania świadczenia Usługi lub ograniczenia dostępności Usługi (np. wyłączenia możliwości wykonywania połączeń wychodzących przy Usłudze telefonii, przy czym nie wpływa to na możliwość wykonywania połączeń na numery alarmowe) do czasu dokonania zapłaty zaległych należności przez Abonenta. Za okres wstrzymania świadczenia Usługi nie są pobierane Opłaty.
8. W przypadku gdy opóźnienie w zapłacie Opłat przekracza dwa okresy rozliczeniowe Operator może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z zachowaniem trybu wskazanego w Umowie.
9. Minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi 24 miesiące, chyba że umowa stanowi inaczej.

§ 9 ZAMAWIANIE DODATKOWYCH OPCJI USŁUGI

1. Abonent może zamawiać dodatkowe opcje usługi w każdym momencie trwania Umowy, o ile nie zalega z Opłatami na rzecz Operatora i o ile możliwość zmiany Pakietu nie została ograniczona lub wyłączona w Regulaminie promocji, w oparciu o który świadczona jest Usługa.
2. Abonent może składać zamówienia na Pakiety oraz dodatkowe opcje Usługi w BOK. Operator może umożliwić Abonentowi składanie zamówień na Pakiety oraz na dodatkowe opcje Usługi Przedstawicielowi Operatora poza BOK, oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie a także poprzez wybranie odpowiedniej opcji na ekranie Odbiornika telewizyjnego pilotem.
3. Operator utrwała oświadczenie Abonenta i przechowuje je do końca trwania Umowy na zmienionych warunkach. Operator utrwała całą rozmowę telefoniczną. Operator udostępni treść oświadczenia Abonentowi na każde jego żądanie.
4. W przypadku zmiany Pakietu na odległość (za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie a także poprzez wybranie odpowiedniej opcji na ekranie Odbiornika telewizyjnego pilotem) Operator potwierdza Abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Potwierdzenie dostarczane jest drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej. Jeśli dostarczenie drogą elektroniczną nie jest możliwe, lub Abonent tego zażąda potwierdzenie doręczane jest w formie pisemnej. W potwierdzeniu podaje się zakres, termin i treść zmian do Umowy.
5. W przypadkach wskazanych w ust. 3 Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 od daty

doręczenia potwierdzenia o którym mowa w ust. 3. Jeśli Operator nie dostarczy potwierdzenia wówczas termin na odstąpienie od dokonanej zmiany wynosi 3 miesiące i liczy się go od dnia złożenia przez Abonenta oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Celem odstąpienia należy złożyć pisemne oświadczenie. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora. Prawo do odstąpienia nie przysługuje Abonentowi jeśli Operator za zgodą Abonenta rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy.

6. W przypadku zmiany Pakietu lub zamówienia dodatkowych opcji Usługi w obecności Przedstawiciela Operatora poza BOK Abonent uprawniony jest do odstąpienia od dokonanej zmiany bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia dokonania zmiany. Dla zachowania terminu wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.

§ 10 ZAKRES OBOWIĄZKÓW I ODPOWIEDZIALNOŚCI ABONENTA

1. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi Opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.
2. Abonent zobowiązany jest do poinformowania Operatora w terminie 7 dni o wszelkich zmianach dotyczących jego statusu prawnego, zmianie danych, których ujawnienie wymagane jest przy zawarciu Umowy, o utracie przysługującego mu Tytułu prawnego do Lokalu, lub zmianie innych danych niezbędnych dla zgodnego z umową świadczenia Usług.
3. W przypadku nie powiadomienia Operatora o zmianie danych niezbędnych do prawidłowego świadczenia Usług Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Usług lub ich nienależytą jakość.
4. Abonentowi zabrania się podejmowania jakichkolwiek czynności zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci bądź Usług, w tym:
 - a) naruszania lub ingerowania w Sieć, Urządzenia Sieci oraz w Instalację, w tym samowolnego dokonywania zmian, przeróbek, napraw, konserwacji oraz samodzielnego usuwania uszkodzeń;
 - b) ingerowania w Urządzenia dostępne będące własnością Operatora;
 - c) umożliwiania dostępu do Sieci i Urządzeń dostępowych osobom trzecim;
 - d) zakłócania działania Sieci;
 - e) podejmowania działań mogących uszkodzić lub zakłócić pracę Sieci lub Instalacji Operatora lub innych Abonentów;
 - f) blokowania działania oraz prób włamań do systemów oraz wszelkich innych działań powodujących zakłócenia w pracy Sieci Internet;
 - g) rozpowszechniania w Sieci Internet treści niezgodnych z prawem polskim oraz prawem międzynarodowym, w szczególności naruszającego prawa autorskie rozpowszechniania nielegalnego oprogramowania oraz plików audiowizualnych;
 - h) podejmowania działań powodujących ingerowanie lub niszczenie danych innych Abonentów lub Sieci internetowej.
5. W przypadku stwierdzenia naruszeń lub ingerencji o których mowa w § 10 pkt.4 Operator uprawniony jest do:
 - a) zawiadomienia właściwych służb, w trybie przewidzianym prawem, o takich naruszeniach oraz przekazania danych osoby, która dopuściła się takich naruszeń;
 - b) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - c) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
6. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody, które wyrządził Operatorowi lub innym Abonentom naruszając z przyczyn leżących po jego stronie postanowienia niniejszego Regulaminu lub Umowy.
7. W przypadku wskazanym w ust. 6 Operator uprawniony jest do żądania naprawienia szkody przez Abonenta poprzez zapłatę kary umownej określonej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku dla wyraźnie wskazanych przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Abonenta, zaś jeśli kara umowna nie została przewidziana – do żądania naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

§ 11 ZAKRES OBOWIĄZKÓW OPERATORA

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Abonenta, we wskazanym przez niego w Umowie Lokalu, Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta i określonym w Umowie Pakietem.
2. Operator nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług. Ograniczenia w dostępie do Usług mogą wynikać wyłącznie z zasięgu Sieci Operatora oraz ustalonych w Umowie Progów kwotowych Usługi w przypadku Usługi telefonii i Usługi telefonii mobilnej lub limitów przesyłu danych w przypadku Usługi Internetu lub Usługi Internetu mobilnego.
3. Obowiązkiem Operatora jest utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym świadczenie Usług zgodnie z zawartą Umową, niniejszym Regulaminem oraz z obowiązującym prawem.
4. Operator na bieżąco monitoruje poziom ruchu w Sieci celem zapobieżenia osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza i w przypadku gdy poziom ruchu zagraża osiągnięciu pojemności łącza niezwłocznie podejmuje czynności techniczne mające na celu zwiększenie pojemności łącza. Stosowane procedury nie wpływają na jakość świadczonych Usług.
5. Operator zobowiązany jest do obsługi Abonenta i udzielania mu wszelkiej pomocy i niezbędnych informacji w związku z wykonywaniem Umowy zarówno w BOK jak i telefonicznie, w godzinach pracy BOK.

6. Operator udostępnia informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych na stronie www.multinet24.pl poprzez wskazanie linku do strony internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej, na której takie informacje są publikowane.
7. Operator zobowiązany jest do zapewnienia Abonentom nieodpłatnego usuwania Awarii, a także świadczenia usług serwisowych, na zasadach określonych w § 12.
8. Operator zobowiązany jest informować wszystkich Abonentów z co najmniej 1 dniowym wyprzedzeniem, o wszelkich zmianach, przerwach pracy Sieci, Przerwach Technicznych, pracach modernizacyjnych i konserwacyjnych. Informacja taka przekazana zostanie za pośrednictwem komunikatów emitowanych w kanale informacyjnym i na stronie internetowej www.multinet24.pl
9. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
10. Operator zapewnia Abonentowi będącemu konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie wykorzystania usług objętych Umową. Operator powiadamia Abonenta będącego konsumentem o wykorzystaniu limitu zużycia Usługi w ramach wybranego przez niego pakietu taryfowego.
11. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi dostępu do Internetu do czasu aktywacji tej usługi u nowego dostawcy usług, o ile zmiana dostawcy usługi następuje na podstawie art. 72a Ustawy;
 - 11a. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych płaconych u Operatora;
 - 11b. W przypadku, w którym nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu z przyczyn leżących po stronie nowego dostawcy usługi dostępu do Internetu Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat abonamentowych za wszystkie usługi liczonej według Rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych płaconych u Operatora;
 - 11c. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 11a i 11b, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną od terminu do dnia aktywowania usługi dostępu do Internetu w przypadku, o którym mowa w ust.11;

§ 12 SERWIS TECHNICZNY

1. Operator świadczy usługi serwisowe, obejmujące usuwanie Awarii, a także inne usługi związane z obsługą Instalacji, w tym jej przeróbkami, rozbudową, przeniesieniem do innego Lokalu i innymi czynnościami wskazanymi w Cenniku.
2. Abonent może zgłosić Awarię świadczonych przez Operatora Usług w BOK osobiście w godzinach pracy Biura, telefonicznie na nr: 146969000, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@multinet24.pl
3. Zgłoszenie powinno zawierać: adres z podaniem numeru domu, numer telefonu kontaktowego oraz krótką charakterystykę Awarii.
4. Działania zmierzające do usunięcia Awarii będą podejmowane nie później niż w ciągu 36 godzin przypadających w dni robocze, od chwili zgłoszenia Awarii przez Abonenta.
5. Operator zapewnia serwis techniczny w godz. od 9 do 17 w dni powszednie.
6. Usunięcie Awarii następuje bezpłatnie, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest pokryć koszty obsługi serwisowej, w tym koszty dojazdu serwisu do Lokalu Abonenta w przypadku zamówienia płatnych usług serwisowych, a także w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu przyjmuje się przypadki, gdy zgłoszona Awaria wynika z:
 - a) przyczyn dotyczących wad lub uszkodzeń Odbiornika, Terminala lub Aparatu telefonicznego Abonenta;
 - b) uszkodzenia Instalacji wynikającego z winy lub rażącego niedbalstwa Abonenta,
 - c) postępowania Abonenta niezgodnego z instrukcją obsługi Urządzenia dostępowego.

§ 13 ODPOWIEDZIALNOŚĆ OPERATORA

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, Abonentowi przysługuje prawo zwrotu Opłaty miesięcznej obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone należycie.
2. Poza zwrotem części Opłaty miesięcznej w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Operatora, w tym także z tytułu nieosiągnięcia określonego w Umowie poziomu Usług, na skutek okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości 1/30 Opłaty miesięcznej za każdy rozpoczęty dzień nienależytego świadczenia Usług.
3. Zwrot Opłaty miesięcznej i kara umowna zostaną zgodnie z dyspozycją Abonenta zaliczone na poczet zaległych lub przyszłych należności lub wypłacone Abonentowi, w terminie 14 dni od dnia pozytywnego rozpatrzenia reklamacji Abonenta i wskazania przez Abonenta sposobu wypłaty.

4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeśli nastąpiło ono na skutek okoliczności niezależnych od Operatora, w tym gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy wynika:
 - a) ze stanu technicznego Odbiornika lub Terminala Abonenta;
 - b) z uszkodzeń wyrządzonych przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
 - c) z wystąpienia Siły Wyższej – w tym zjawisk atmosferycznych takich jak burze, wyładowania atmosferyczne, porwisty wiatr, śnieżyce;
 - d) z działania osób trzecich, za które Operator nie odpowiada i którymi nie posługuje się przy wykonywaniu Umowy;
 - e) z zaprzestania nadawania programów przez nadawców.
5. Operator nie odpowiada za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych i radiowych oraz za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta oraz dostępne dla Abonenta w sieci Internet.
6. Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w stosunku do Abonentów niebędących konsumentami nie obejmuje utraconych przez Abonenta korzyści.

§14 REKLAMACJE

1. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej.
2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w pkt. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług. Reklamacja może być złożona:
 - a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług albo 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 jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług;
 - c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług.
4. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby użytkownika, zwanego dalej "reklamującym";
 - 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 złożenia wniosku o zawarcie umowy - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy przedsiębiorcy wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej lub usługi szerokopasmowego dostępu do Internetu przez jednostki, o których mowa w art. 81 ust. 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne,
 - f) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji polegającej na niedotrzymaniu z winy dostawcy usług określonego w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług;
 - g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - h) 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 w lit. g.);
 - i) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w pkt. 4, 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. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny i nie spełnia warunków określonych w Regulaminie, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującemu 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.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub z przepisów prawa, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 7. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, dostawca usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Postanowienia nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
 9. Jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
 10. 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;
 - 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.
 11. 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.
 12. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
 13. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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.
 14. Przepisu pkt. 12 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. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi:
 - a) potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację.
 - b) Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - ba) nazwę jednostki dostawcy usług rozpatrującej reklamację;
 - bb) informację o dniu złożenia reklamacji;
 - bc) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - bd) 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 § 4 ust. 1 pkt 8;
 - be) 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;
 15. Jeżeli wysłana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób pkt 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię. Reklamujący, w porozumieniu z dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, 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.
 16. 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.
 17. Do rozpatrzenia reklamacji złożonych przed dniem 8 czerwca 2014 r. stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu.
- §15 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLOWE DOTYCZĄCE USŁUG TELEWIZJI**
1. Usługa telewizji świadczona jest na podstawie Umowy trójstronnej, zawartej pomiędzy Abonentem, Operatorem i SGT S.A. z siedzibą w Katowicach. SGT S.A. jest dostawcą Usługi telewizji, przy czym na podstawie udzielonego przez SGT S.A. pełnomocnictwa wszystkie prawa i obowiązki wynikające z Umowy wobec Abonenta wykonuje Operator. Operator ponosi także wobec Abonenta odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
 2. Operator może udostępniać Abonentowi bez dodatkowych opłat dodatkowe programy, nie objęte Pakietem, w szczególności w okresach testowych lub promocyjnych. Udostępnienie jaki i wycofanie takiego programu nie stanowi zmiany Umowy.
 3. Opłaty nie obejmują opłat za posiadanie i używanie odbiornika telewizyjnego lub radiowego, które są pobierane na podstawie obowiązujących przepisów.
- § 16 POSTANOWIENIA SZCZEGÓLOWE DOTYCZĄCE USŁUGI VOD**
1. Usługa VOD dostępna jest jako odrębny Pakiet i może być świadczona na rzecz Abonentów korzystających z dostępu do Usługi telewizji cyfrowej z wykorzystaniem Dekodera.
 2. Aktywacja Usługi VOD polega na wybraniu z menu Dekodera opcji wypożyczalni VOD, umożliwiającej korzystanie z Usługi VOD.
 3. Korzystanie z Usługi VOD polega na wybraniu przez Abonenta pozycji znajdującej się w wypożyczalni VOD i uruchomieniu sygnału umożliwiającego korzystanie z tej konkretnej pozycji, przy pomocy Dekodera i po dokonaniu autoryzacji hasłem VOD. Uruchomienie sygnału przez Abonenta wiąże się z dokonaniem zakupu danej pozycji. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji niezwłocznie po dokonaniu jej zakupu, przez określoną w opisie tej pozycji liczbę godzin, liczoną od momentu jej zakupu.
 4. Hasło VOD definiowane jest przez Abonenta w menu Dekodera. Abonent zobowiązuje się zabezpieczyć hasło VOD i nie udostępniać go osobom trzecim, a także chronić przed utratą. Zakupy pozycji dokonane przy użyciu hasła VOD wywołują skutki prawne dla Abonenta, chyba że Abonent zawiadomi Operatora o utracie hasła VOD.
 5. Wykaz aktualnie dostępnych pozycji w ramach wypożyczalni VOD i ich opis, a w szczególności okres dostępu i opłata za wypożyczenie, dostępne są przez menu Dekodera na ekranie Urządzenia końcowego.
 6. Abonent może korzystać z zakupionej pozycji wielokrotnie w okresie dostępu, chyba że w opisie pozycji wskazano, że jest ona dostępna jednorazowo. Po upływie okresu dostępu Abonent traci możliwość korzystania z zakupionej pozycji.
 7. W celu dokonania zakupu pozycji przeznaczonej wyłącznie dla dorosłych Abonent zobowiązany jest ustalić w dekodерze odrębny od hasła VOD kod PIN specjalny. Dostęp do pozycji przeznaczonych wyłącznie dla dorosłych, w tym w szczególności o treści o charakterze erotycznym jest możliwe tylko po podaniu kodu PIN specjalnego. Abonent jest odpowiedzialny za brak zabezpieczenia kodu PIN specjalnego przed dostępem osób niepełnoletnich, bądź jakichkolwiek innych osób, którym nie jest znany charakter prezentowanych tam treści, lub które nie życzą sobie kontaktu z takimi treściami.
 8. Abonent zobowiązany jest do uiszczania Opłat za zakup pozycji w wysokości określonej w opisie pozycji. Abonent zobowiązany jest zapoznać się z opisem pozycji i określić dla niej opłatą przed rozpoczęciem korzystania z tej pozycji. Każdorazowy zakup pozycji oznacza zgodę Abonenta na obciążenie go Opłatą za zakup pozycji. Opłata naliczana jest każdorazowo po dokonaniu zakupu pozycji w trybie wskazanym w ust. 3 niniejszego paragrafu, niezależnie czy Abonent następnie faktycznie skorzysta z zakupionej pozycji.

9. Pozycje dostępne w ramach Usługi VOD chronione są prawem autorskim. Korzystając z pozycji, Abonent zobowiązany jest do przestrzegania przepisów prawa oraz warunków korzystania z pozycji określonych przez uprawnioną podmiot, w szczególności korzystanie z pozycji ograniczone jest do dozwolonego użytku własnego.
10. W przypadku, gdy Operator poweźmie uwiarygodnioną wiadomość, że Abonent narusza prawo lub prawa osób trzecich w związku z korzystaniem z Usługi, przysługuje mu prawo do wstrzymania Usługi telewizyjnej lub dostępu do usług cyfrowych (co wiąże się z brakiem możliwości korzystania z Usługi VoD), po uprzednim wysłaniu wezwania do zaniechania naruszeń i wyznaczeniu dodatkowego 7 dniowego terminu do zaniechania naruszeń.
- § 17. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE USŁUG INTERNETOWYCH**
1. Operator przydziela Abonentowi Biznesowemu adres IP będącym numerem identyfikującym Terminal Abonenta w Sieci.
2. W przypadku stosowania przez Abonenta uszkodzonej karty sieciowej oraz w przypadku niesprawności Terminala, Operator nie ponosi odpowiedzialności za niepoprawne funkcjonowanie Usługi Internetowej za pomocą Sieci na poziomie Terminala Abonenta.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zabezpieczenie danych Abonenta zapisanych w pamięci Terminala, w tym za zabezpieczenie tych danych przed ingerencją osób trzecich.
4. Usługa nie zapewnia połączenia z numerami alarmowymi.
- § 18. POSTANOWIENIA SZCZEGÓLNE DOTYCZĄCE USŁUG TELEFONII**
1. Operator zapewnia Abonentom bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi oraz kierowanie połączeń telefonicznych do numerów alarmowych 112, 997, 998, 999 oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnie jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, w szczególności możliwość wykonywania tych połączeń nie jest wyłączona mimo wstrzymania świadczenia Usługi w trybie wskazanym w § 8 ust. 8 Regulaminu.
2. Operator nie gromadzi danych o lokalizacji urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie za wyjątkiem adresu zakończenia sieci wskazanego w Umowie, oraz przypadku gdy z obowiązujących przepisów prawa wynika taki obowiązek. W innych wypadkach Operator może gromadzić te dane wyłącznie za zgodą Abonenta.
3. Operator na żądanie Abonenta:
- nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
 - nieodpłatnie blokuje połączenia wychodzące na numery poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie oraz połączenia przychodzące z takich numerów,
 - umożliwia Abonentowi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery usług o podwyższonej opłacie, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu, oraz połączeń przychodzących z takich numerów chyba że takie połączenia nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
4. Operator oferuje Abonentowi możliwość określenia Progu kwotowego dla Okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Operator zawiadamia Abonenta o przekroczeniu telefonicznie. Na żądanie Abonenta Operator blokuje połączenia na i z numerów o podwyższonej opłacie.
5. Operator zapewnia Abonentowi możliwość uzyskania połączenia telefonicznego z konsultantem.
6. Na Opłatę za korzystanie z Usługi telefonii składają się Opłata abonamentowa oraz opłata za czas połączeń wykonanych z Numeru abonenckiego Abonenta (za wyjątkiem czasu połączeń, który wliczony jest w Opłatę abonamentową) Czas połączeń do wykorzystania w danym okresie rozliczeniowym, za które należność wliczona jest w Opłatę abonamentową i którego Abonent nie wykorzysta w danym Okresie rozliczeniowym nie przechodzi na kolejny Okres rozliczeniowy; Abonent nie jest też uprawniony do ubiegania się o naliczenie Opłaty abonamentowej w części lub do jej zwrotu.
7. Wszystkie połączenia rozpoczęte w danym Okresie rozliczeniowym rozliczane są w całości w Okresie rozliczeniowym, w którym się rozpoczęły.
8. Abonent może żądać zmiany przydzielonego Numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego Numeru jest uciążliwe.
9. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego Numeru w ramach istniejącej sieci Operatora.
10. Przy zmianie dostawcy usług telefonii Abonent może żądać od Operatora przeniesienia przydzielonego Numeru do sieci tego dostawcy usług istniejącej na tym samym obszarze geograficznym. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru może rozwiązać umowę z Operatorem bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej Opłaty miesięcznej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata miesięczna za jeden Okres rozliczeniowy, powiększonej o roszczenie związane z ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.
11. Operator może dostarczyć Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług telefonii zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, liczby jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez abonenta połączeń.
12. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych, za który może być pobierana opłata w wysokości określonej w cenniku. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii powinien zawierać 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. Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii wraz z fakturą wystawioną za okres rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz począwszy od odpowiednio bieżącego okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego albo miesiąca, w czasie którego upływa uzgodniony z Abonentem termin zaprzestania dostarczania tego wykazu.
13. Na żądanie Abonenta Operator dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii obejmujący okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym abonent złożył żądanie. Szczegółowy wykaz wykonanych Usług telefonii Operator dostarcza w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta.
14. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru przez okres jednego miesiąca od daty rozwiązania umowy. Abonent może zrezygnować z tego prawa.
15. Operator zapewnia Abonentowi możliwość monitorowania sposobu wykorzystania usług mobilnych, które rozliczane są w oparciu o czas, ilość danych lub jednostek taryfikacyjnych oraz powiadamia Abonenta o przekroczeniu limitu danych przewidzianych w pakietach taryfowych lub ofercie za pośrednictwem SMS-a, na numer MSISDN przypisany do karty SIM. Operator może również powiadomić za pośrednictwem poczty elektronicznej