

Regulamin Świadczenia Usługi MultiLinia

§1. ZAKRES

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usługi MultiLinia (zwany dalej „Regulaminem”) określa ogólne warunki świadczenia przez Operatora Usługi MultiLinia (zwana „Usługą” zgodnie z definicją zawartą w § 2 poniżej), w zakresie posiadanych uprawnień zgodnie z Ustawą.

§2. DEFINICJE

2.1. Określenia użyte w Regulaminie w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:

- 2.1.1. **Abonent** - Użytkownik, który jest stroną Umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie Usługi z Operatorem;
- 2.1.2. **Cennik** – wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dostarczany Abonentowi wraz z Umową;
- 2.1.3. **Data Aktywacji Usługi (DAU)** – termin wskazany w Umowie, w którym Operator rozpocznie świadczenie Usługi;
- 2.1.4. **Dzień Roboczy** - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy;
- 2.1.5. **Kod Abonenta z hasłem PIN** – indywidualny numer, który może być nadany Abonentowi przez Operatora niezwłocznie po zawarciu Umowy, o ile istnieją warunki techniczne, umożliwiające identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację w elektronicznym systemie Operatora;
- 2.1.6. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca Umowę dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
- 2.1.7. **Kwalifikowana Awaria** - oznacza stan Sieci Operatora, Sieci TP lub Usługi, który uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem awarii, która spełnia, chociaż jeden wymieniony poniżej warunek: (i) jest wynikiem okresu zawieszenia Usługi uzgodnionego między Stronami lub dozwolonego w ramach Umowy lub Regulaminu; lub (ii) jest wynikiem naruszenia Umowy lub Regulaminu przez Abonenta; lub (iii) jest wynikiem działania Siły Wyższej; lub (iv) wystąpiła poza Siecią Operatora lub poza Siecią TP; lub (v) wystąpiła w urządzeniach Abonenta; lub (vi) jest spowodowana przez Abonenta; lub (vii) przyczyną nie świadczenia Usługi było dokonanie zmian w konfiguracji urządzeń przez Abonenta; (viii) brak jest zasilania w energię elektryczną w urządzeniach Abonenta; lub (ix) parametry zasilania w energię elektryczną w urządzeniach Abonenta są nieprawidłowe;
- 2.1.8. **Lokal** – określone w Zamówieniu miejsce świadczenia Usługi, w którym znajduje się PUU;
- 2.1.9. **Łącze** – łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy Operatorem i TP w zakresie świadczenia usługi hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej TP, Operator może świadczyć Usługę. Łącze służy do podłączenia urządzeń Abonenta do publicznej sieci telefonicznej. Charakterystyka Łącza będzie każdorazowo określana w Umowie.
- 2.1.10. **Minimalny Okres Świadczenia Usługi (MOŚU)** – gwarantowany okres trwania Umowy, rozpoczynający się w Dacie Aktywacji Usługi, w ciągu którego, żadna ze Stron nie może rozwiązać Umowy bez ponoszenia sankcji określonych w Regulaminie, Regulaminie Oferty Specjalnej lub Umowie, z wyłączeniem przypadków określonych w Regulaminie, Regulaminie Oferty Specjalnej lub Umowie, w których Stronom przysługuje prawo przerwania Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi;
- 2.1.11. **Nadużycie Telekomunikacyjne** – uzyskanie nieuprawnionego dostępu lub wykorzystanie usług telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej niezgodnie z przeznaczeniem;
- 2.1.12. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonej Usługi, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Operatora dniach miesiąca kalendarzowego;
- 2.1.13. **Operator** – GTS Energis Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Al. Niepodległości 69, kod pocztowy 02-626;
- 2.1.14. **Opłata abonamentowa** - cykliczna opłata ponoszona przez Abonenta z tytułu dostępu do Sieci TP i możliwości korzystania z Usługi świadczonej przez Operatora, której wysokość określa się w Cenniku;
- 2.1.15. **Oszustwo Telekomunikacyjne** – Nadużycie Telekomunikacyjne powodujące wystąpienie szkody dla GTS Energis lub operatora, z którym GTS Energis posiada stosowne umowy międzyoperatorskie, lub Użytkownika;
- 2.1.16. **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, zawierająca Umowę w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 2.1.17. **Punkt Udostępnienia Usługi (PUU)** – punkt techniczny, stanowiący zakończenie Łącza, w którym następuje połączenie Sieci TP z infrastrukturą Abonenta. PUU jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi; Usługę uważa się za dostarczoną, z chwilą gdy jest ona dostępna w PUU.
- 2.1.18. **Regulamin Oferty Specjalnej** – Regulamin określający szczególne zasady świadczenia Usługi;
- 2.1.19. **Sieć Operatora** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną należącą do Operatora niezbędne do świadczenia Usługi;
- 2.1.20. **Sieć TP** – wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną należącą do TP niezbędne do świadczenia Usługi;
- 2.1.21. **Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, o charakterze nadzwyczajnym, któremu Strona nie mogła zapobiec przy dołożeniu należytej staranności;
- 2.1.22. **Sprzęt** – sprzęt dostarczany w razie konieczności Abonentowi przez Operatora, niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzany przez Operatora na warunkach określonych w Umowie i wobec którego w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Abonent nie nabywa żadnych praw rzeczowych;
- 2.1.23. **Strona** – Abonent albo Operator łącznie będący Stronami Umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie Usługi;
- 2.1.24. **Sztuczny Ruch** - ruch o długim czasie generacji lub powtarzającą się generacją (od przynajmniej jednego Użytkownika, kierowany do przynajmniej jednego wybranego numeru), charakteryzujący się sekwencyjnym czasem połączenia w trakcie jego trwania, najczęściej wprowadzany do sieci telekomunikacyjnej za pomocą generatorów ruchu.
- 2.1.25. **TP** - Telekomunikacja Polska S.A.;
- 2.1.26. **Umowa** - umowa o świadczenie Usługi;
- 2.1.27. **Usługa** – usługa telekomunikacyjna, świadczona na bazie usługi hurtowego dostępu do sieci telekomunikacyjnej TP, udostępniana przez Operatora. W ramach usługi, Abonent zachowuje numer abonencki lub numery abonenckie, z których korzystał przed podpisaniem umowy z Operatorem. Usługa polega między innymi na umożliwieniu Abonentowi inicjowania połączeń telefonicznych za pomocą numeru dostępu do Sieci Operatora – 1066 (lub innego numeru dostępu wskazanego przez Operatora) i odbierania połączeń telefonicznych, a także na umożliwieniu przesyłania sygnałów mowy, transmisji danych i faksów w publicznej sieci telefonicznej za pomocą Łącza,
- 2.1.28. **Ustawa** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.) lub inna regulacja mająca charakter powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpi ustawę z dnia 16 lipca 2004 r.;
- 2.2.29. **Użytkownik** – podmiot korzystający z Usługi lub żądający jej świadczenia;

- 2.1.30. **Zamówienie** – dokument, którego podpisanie przez Abonenta zgodnie ze wzorem przedstawionym przez Operatora, warunkuje możliwość rozpoczęcia implementacji Usługi dla Abonenta.
- 2.2. Pojęcia niezdefiniowane w §2, a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

§3. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 3.1. Operator świadczy Usługę na zasadach wskazanych w Umowie, Regulaminie, Regulaminie Oferty Specjalnej lub Cenniku. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, za wiążące uważa się postanowienia Umowy. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Regulaminu Oferty Specjalnej, za wiążące uważa się postanowienia Regulaminu Oferty Specjalnej.
- 3.2. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu, Regulaminu Oferty Specjalnej i Umowy, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku lub Regulaminie Oferty Specjalnej.
- 3.3. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usługi, zgodnie z jej przeznaczeniem oraz zgodnie z Umową, Regulaminem, Regulaminem Oferty Specjalnej i obowiązującymi przepisami prawa.
- 3.4. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikowania sposobu realizacji Usługi, stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych, bez pogarszania jej jakości.
- 3.5. Operator świadczy Usługę na wyłączny użytek Abonenta. Abonent nie może udostępniać osobom trzecim poza Lokalem Usługi świadczonej na podstawie Umowy, bez uprzedniej zgody Operatora.
- 3.6. Usługa jest świadczona wyłącznie w oparciu o Łącze w Sieci TP. O ile istnieją warunki techniczne, instalacja Usługi może zostać dokonana na wskazanym przez Abonenta Łączu w Sieci TP określonym w Umowie.
- 3.7. Zakres Usługi będzie każdorazowo określany w Umowie.
- 3.8. Abonent Usługi wyraża zgodę na sprawdzanie stanu technicznego Łącza, Sprzętu oraz innych urządzeń wykorzystywanych do świadczenia lub korzystania z Usługi zainstalowanych w Lokalu lub nieruchomości Abonenta, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia usługi hurtowego dostępu do Sieci TP lub należytego świadczenia Usługi przez Operatora, lub rozpatrzenia reklamacji. Czynności opisane w zdaniu pierwszym mogą być wykonywane przez Operatora, TP lub ich podwykonawców.
- 3.9. Katalog usług, które świadczy Operator określa aktualna oferta Operatora.
- 3.10. Warunkiem świadczenia przez Operatora Usługi jest podpisanie przez Abonenta Umowy oraz Zamówienia dla numerów objętych Usługą.
- 3.11. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
- 3.11.1 przygotowanie Łącza do korzystania z Usługi w ramach istniejących możliwości technicznych;
- 3.11.2 eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
- 3.11.3 techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności niezwłoczne dokonanie wszelkich zmian, konserwacji oraz usunięcia wszelkich uszkodzeń w Łączach, które są własnością TP lub w Sprzęcie zainstalowanym u Abonenta,
- 3.11.4 możliwość obsługi za pośrednictwem infolinii, której numer znajduje się na stronie www.multilinia.pl, a w tym:
- 3.11.4.1 uzyskiwanie informacji o Usłudze,
- 3.11.4.2 obsługę Abonenta na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i Cennikiem Operatora, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają jednoczesnej obecności obu Stron,
- 3.11.4.3 pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i awarii,
- 3.11.4.4 złożenie reklamacji,
- 3.11.5 Możliwości obsługi Abonenta w zakresie składania zleceń dozwolonych modyfikacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i Cennikiem Operatora.

§4. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI

- 4.1. Świadczenie Abonentowi Usługi przez Operatora wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Umowa jest zawierana po dostarczeniu przez zamawiającego wymaganych dokumentów i spełnieniu warunków określonych w Regulaminie.
- 4.2. Świadczenie Usługi na podstawie Umowy, z zastrzeżeniem wyjątków w niej określonych, trwa:
- 4.2.1 przez Minimalny Okres Świadczenia Usługi, a po jego upływie, przez czas nieokreślony, chyba że Operator lub Abonent złoży drugiej Stronie nie później, niż na trzydzieści (30) dni przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy. Wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi; albo
- 4.2.2 przez czas nieokreślony.
- 4.3. W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
- 4.4. Przed zawarciem Umowy Abonent obowiązany jest przekazać Operatorowi dokumenty w formie oraz treści zgodnej z wykazem dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy obowiązującym u Operatora w chwili jej zawierania, w szczególności odpowiednio: w przypadku Przedsiębiorców - aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej, zaświadczenia o nadaniu numeru REGON, zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP, w przypadku Konsumentów - dowodu osobistego oraz jednego z następujących dokumentów: paszportu, prawa jazdy lub innego dokumentu stwierdzającego tożsamość (w przypadku obywatela państwa obcego paszportu wraz z kartą stałego pobytu), aktualnego dokładnego adresu miejsca stałego pobytu oraz adresu do korespondencji, jeśli jest inny niż adres miejsca stałego pobytu.
- 4.5. Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
- 4.5.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora;
- 4.5.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora zgodnie z przepisami prawa.
- 4.6. Operator może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem:
- 4.6.1 co do którego istnieje zastrzeżenie co do wiarygodności płatniczej, wynikające z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych Operatorowi przez biuro informacji gospodarczej, na zasadach określonych w ustawie z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych;
- 4.6.2 który odmówi przedstawienia danych lub dokumentów, o których mowa w pkt 4.4. lub udostępnił dane nieprawdziwe lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
- 4.6.3 jeżeli brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi lub wystąpiły okoliczności o charakterze Siły Wyższej uniemożliwiające

świadczenie Usługi.

- 4.7.** Operator rozpoczyna świadczenie Usługi w Dacie Aktywacji Usługi, chyba że zaistnieją niezależne od Operatora okoliczności o znamionach Siły Wyższej.
- 4.8.** Umowa na Usługę może być zawarta tylko z Użytkownikiem, który jest uprawniony do dysponowania numerem telefonicznym w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz udokumentuje ten fakt dostarczając Operatorowi umowę o świadczenie usług telefonicznych pomiędzy tym Użytkownikiem i dostawcą usług, dotyczącą danego numeru telefonicznego lub dwa ostatnie rachunki telefoniczne wystawione przez dostawcę usług na dany numer telefoniczny, z potwierdzeniem ich zapłaty.
- 4.9.** Umowa na Usługę może być zawarta tylko w związku z rezygnacją przez Użytkownika z korzystania z usług telefonicznych świadczonych przez TP z jednoczesnym rozpoczęciem korzystania z Usługi świadczonej przez Operatora lub w związku z rezygnacją przez Użytkownika z korzystania z usług telefonicznych świadczonych przez innego dostawcę usług, który korzysta z usługi hurtowego dostępu do Sieci TP, z jednoczesnym rozpoczęciem korzystania z Usługi świadczonej przez Operatora.
- 4.10.** Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią jest uzależnione od uprzedniej pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności oraz od tego czy aktualnie obowiązujące zasady współpracy w zakresie usługi hurtowego dostępu do Sieci TP, umożliwiają realizację przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy. Operator może zażądać, iż przeniesienie praw i obowiązków odbędzie się na podstawie porozumienia zawartego między Operatorem, Abonentem oraz osobą trzecią.
- 4.11.** Z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w Umowie lub Regulaminie, wszelkie zmiany Umowy wymagają sporządzenia pisemnego aneksu do Umowy pod rygorem nieważności.
- 4.12.** Jeżeli istnieje taka możliwość, Abonent wskaże adres elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą którego Operator będzie kontaktował się w sprawach dotyczących realizacji Umowy, w szczególności płatności i rozliczeń za Usługę.

§5. OPŁATY

- 5.1.** Abonent dokonuje opłat za usługi świadczone przez Operatora zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Operatora, na zasadach określonych w Regulaminie.
- 5.2.** Abonent jest zobowiązany do dokonywania płatności w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że na fakturze VAT podano inny dłuższy termin płatności.
- 5.3.** Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta z tytułu świadczonych Usług. Operator powiadomi Abonenta o Okresie Rozliczeniowym Abonenta przy dostarczeniu pierwszej faktury VAT. W szczególnych przypadkach, Operator zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe, niż miesięczne.
- 5.4.** Operator zastrzega sobie prawo do umieszczania w wystawionej fakturze VAT opłat za usługi zrealizowane we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone w poprzednich fakturach.
- 5.5.** Opłaty wyszczególnione na fakturach, są wymagalne:
 - 5.5.1** z góry - w przypadku Opłat abonamentowych;
 - 5.5.2** z dołu - w przypadku pozostałych opłat (w szczególności jednorazowych lub za połączenia telefoniczne).
- 5.6.** Operator może zażądać od Abonenta wpłacenia kaucji lub złożenia innej akceptowanej przez Operatora formy zabezpieczenia ewentualnych roszczeń Operatora wobec Abonenta, w związku z realizacją Umowy.
- 5.7.** Operator ma prawo zaspokoić swoją wymagalną wierzytelność z tytułu realizacji Umowy z kwoty kaucji lub innego zabezpieczenia, o którym mowa w pkt 5.6.
- 5.8.** Operator zobowiązuje się zwrócić Abonentowi nominalną kwotę kaucji lub inny przedmiot zabezpieczenia z chwilą dokonania końcowego rozliczenia finansowego Umowy, z zastrzeżeniem pkt 5.7.
- 5.9.** Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Abonenta będzie kierowana przez Operatora na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w pkt. 4.12, z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodnie z obowiązującymi przepisami. W przypadku braku możliwości komunikacji ww. sposób, korespondencja będzie prowadzona z wykorzystaniem innych środków porozumiewania się.
- 5.10.** Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć w szczególności terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Operatora, w wysokości określonej w fakturze VAT.
- 5.11.** W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.
- 5.12.** Za termin dokonania płatności faktury VAT uważa się datę uznania rachunku bankowego Operatora.
- 5.13.** Od zaległych płatności Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe.
- 5.14.** W przypadku dokonania przez Abonenta płatności, Operatorowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty w pierwszej kolejności na poczet najstarszego zobowiązania Abonenta (należności główne wynikające z faktur), a następnie na naliczone przez Operatora odsetki ustawowe.
- 5.15.** Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie, chyba że co innego wynika z Umowy lub Regulaminu Oferty Specjalnej. Jeżeli zmiana cen świadczonych Usług będzie polegała na podwyższeniu cen Usługi lub na dodaniu nowych cen, które Abonent będzie zobowiązany uiścić korzystając z dotychczasowego zakresu Usługi, Operator zobowiązany jest do powiadomienia Abonenta na piśmie o zakresie tych zmian i terminie ich wprowadzenia, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego. Powiadomienie będzie zawierało również informację o prawie Abonenta do wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji podwyższonych cen, a także o tym, że w razie skorzystania z tego prawa Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze, z zastrzeżeniem pkt 7.19. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy najpóźniej na 5 Dni Roboczych przed datą ich wejścia w życie. Jeżeli Abonent skorzysta z prawa do wypowiedzenia Umowy, wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia, poprzedzającego dzień wejścia w życie nowego Cennika.
- 5.16.** Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas Opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej za każdy rozpoczęty dzień świadczenia Usługi.
- 5.17.** Zmiany wysokości opłat wynikające ze zmiany Cennika, nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu do zawartej Umowy. Operator wykaże nową stawkę opłat w kolejnej wystawianej fakturze VAT, po zmianie Cennika. W przypadku zmian opłat polegających na wprowadzeniu podwyższonych opłat, które Abonent zobowiązany jest uiścić korzystając z dotychczasowego zakresu Usługi stosuje się pkt. 5.15 Regulaminu.

§6. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 6.1** Abonentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji 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. Reklamację złożoną po upływie terminu określonego w zdaniu pierwszym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia Abonenta.

- 6.2.** Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Operatora, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, potwierdzi jej przyjęcie w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Postanowien zdanie poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu lub pisemnie u Operatora, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 6.3.** Reklamacja powinna zawierać:
- 6.3.1 imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - 6.3.2 określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 6.3.3 przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 6.3.4 przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, Kod Abonenta nadany przez Operatora lub adres Lokalu;
 - 6.3.5 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonej w Umowie DAU;
 - 6.3.6 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona;
 - 6.3.7 numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
 - 6.3.8 podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- 6.4.** Dane adresowe, na które Abonent może kierować reklamację, będą każdorazowo określane w Umowie.
- 6.5.** Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę wpływu reklamacji do Operatora.
- 6.6.** Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia warunków określonych w pkt. 6.3.1- 6.3.5, 6.3.7 lub 6.3.8, upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia. W przypadku gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 6.3.1 – 6.3.5, 6.3.7 lub 6.3.8, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta 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.
- 6.7.** Odpowiedź Operatora na reklamację zawiera:
- 6.7.1 nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
 - 6.7.2 powołanie podstawy prawnej;
 - 6.7.3 rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
 - 6.7.4 w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
 - 6.7.5 w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
 - 6.7.6 pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym, a dodatkowo w przypadku gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE lub postępowaniu przed sądem polubownym przy Prezisie UKE;
 - 6.7.7 podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 6.8.** W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 6.8.1 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - 6.8.2 zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
- 6.9.** Wszczęcie postępowania reklamacyjnego nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania faktury VAT za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające według Abonenta złożenie reklamacji. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
- 6.10.** Jeżeli przedmiotem uznanej reklamacji było nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi, należność ta zostanie zwrócona w formie zaliczenia jej na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usługi. W przypadku braku możliwości zwrotu należności w powyższy sposób, odpowiednia kwota zostanie przekazana przez Operatora na wskazany przez Abonenta rachunek bankowy. Jeżeli reklamującym jest Konsument, należność zostanie zwrócona zgodnie z dyspozycją Abonenta: w formie zaliczenia jej na poczet należności z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usługi, albo odpowiednia kwota zostanie zwrócona przelewem na wskazane konto albo wskazany adres (przekaz pocztowy).
- 6.11.** W sytuacji, kiedy Operator posiada wobec Abonenta jakiejkolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, Operator może potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Abonenta wobec Operatora, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.

§7. ZAWIESZENIE, OGRANICZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ

- 7.1.** Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi przez Operatora może nastąpić wskutek wystąpienia jednej z poniższych okoliczności:
- 7.1.1 przekroczenia przez Abonenta terminu płatności, po uprzednim powiadomieniu wysłanym Abonentowi z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem w stosunku do planowanego terminu ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi;
 - 7.1.2 podjęcia przez Użytkownika działań, które mogą uszkodzić Sieć Operatora lub zakłócić właściwe funkcjonowanie systemu Operatora służącego udostępnianiu lub monitorowaniu Usługi oraz infrastruktury Operatora, w szczególności wskutek użytkowania urządzeń innych niż Sprzęt, które nie spełniają wymaganych norm;
 - 7.1.3 podjęcia przez Użytkownika lub osobę trzecią działań, które mogą świadczyć o pojawieniu się na Łączu Sztucznego Ruchu, ruchu będącego wynikiem Nadużycia Telekomunikacyjnego lub ruchu będącego wynikiem Oszustwa Telekomunikacyjnego;
 - 7.1.4 nie przestrzegania Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczoną Usługą;
 - 7.1.5 z innych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.
- 7.2.** Jeżeli zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to Abonenta z obowiązku zapłaty opłat zgodnych z Cennikiem lub Regulaminem Oferty Specjalnej, za okres zawieszenia lub ograniczenia.
- 7.3.** Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia Usługi.
- 7.4.** Abonent może złożyć w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, wniosek o czasowe zawieszenie Usługi. Okres zawieszenia może trwać do 12 miesięcy. Abonent może złożyć wniosek o zawieszenie świadczenia Usługi nie wcześniej, niż po upływie co najmniej jednego pełnego

Okresu Rozliczeniowego jej świadczenia. W okresie zawieszenia Usługi na wniosek, Abonent będzie zobowiązany wносить opłatę abonamentową w wysokości i na zasadach określonych w Cenniku lub Regulaminie Oferty Specjalnej. Zawieszenie świadczenia Usługi będzie skuteczne od pierwszego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek w tym przedmiocie pod warunkiem, że wniosek ten został złożony najpóźniej na 5 Dni Roboczych przed końcem danego Okresu Rozliczeniowego. W przypadku przekroczenia powyższego terminu, Operator może odmówić zawieszenia Usługi w żądanym okresie albo uznać wniosek za złożony w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.

- 7.5.** Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług po ustaniu przyczyn zawieszenia, w szczególności po wpłynięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.
- 7.6.** Za ponowną aktywację Usługi oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, Operator może pobrać odrębną opłatę ustaloną w Cenniku lub Regulaminie Oferty Specjalnej.
- 7.7.** W przypadku Umowy zawartej na czas nieokreślony, każda ze Stron ma prawo do jej rozwiązania z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego:
- 7.8.** Umowa może być rozwiązana przez Abonenta w trybie natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora, Abonent nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły, przez okres co najmniej 30 dni.
- 7.9.** Abonent będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalnym przedsiębiorstwem Operatora lub na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271, ze zm.), może od niej odstąpić bez podania przyczyn, w terminie 10 dni od zawarcia Umowy, składając osobiście lub listownie w siedzibie Operatora stosowne oświadczenie na piśmie. W takim wypadku Umowa jest uważana za niezawartą. Konsument zobowiązany jest do niezwłocznego zwrotu wszystkiego co otrzymał od Operatora w związku z Umową, w szczególności do zwrotu Sprzętu, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
- 7.10.** Niezależnie od postanowień pkt 7.1, Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, w przypadkach określonych w pkt. 7.1, po uprzednim bezskutecznym upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez Operatora w wezwaniu do zaprzestania naruszeń, nie krótszym niż 5 Dni Roboczych.
- 7.11.** Operator ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
- 7.11.1 z przyczyn określonych w pkt. 7.1 zawieszono świadczenie Usługi, a okres zawieszenia trwa co najmniej 14 dni i Abonent nie usunął w okresie zawieszenia naruszeń będących przyczyną zawieszenia, wskazanych w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora;
- 7.11.2 Abonent wykorzystuje Usługę świadczoną przez Operatora niezgodnie z prawem lub jej przeznaczeniem;
- 7.12. Umowa wygasa wskutek:
- 7.12.1 zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności, gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 7.12.2 upływu okresu, na który została zawarta, chyba, że została przedłużona zgodnie z postanowieniami Umowy lub Regulaminu;
- 7.12.3 ustania bytu prawnego Abonenta będącego Przedsiębiorcą, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmie Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału, przekształcenia lub połączenia zgodnie z przepisami prawa;
- 7.12.4 śmierci Abonenta, będącego Konsumentem;
- 7.13.** W razie śmierci Abonenta będącego Konsumentem, jego małżonek, wstępni, zstępni, rodzeństwo lub osoby wspólnie z nim zamieszkałe w Lokalu mogą w ciągu 30 dni od daty śmierci Abonenta wystąpić do Operatora z wnioskiem o zawarcie z którymkolwiek z nich Umowy z zachowaniem uprawnień przysługujących zmarłemu zgodnie z zawartą Umową, z wyłączeniem uprawnień osobistych zmarłego. Operator zobowiązany jest zawrzeć Umowę z tą osobą spośród kręgu osób uprawnionych do złożenia wniosku, która wystąpi z takim wnioskiem wraz z dowodem urzędowym, potwierdzającym fakt zgonu oraz dokument pozwalający na ustalenie stopnia pokrewieństwa lub wspólnego zamieszkania. W takiej sytuacji opłata instalacyjna nie zostanie naliczona. W przypadku wystąpienia z wnioskiem przez którąkolwiek z osób wymienionych w niniejszym punkcie, po upływie terminu, o którym mowa powyżej, Umowa może być zawarta na zasadach ogólnych określonych w Regulaminie. Uprawnienia osób wyżej wymienionych mogą być zrealizowane, o ile wówczas obowiązujące zasady współpracy w zakresie usługi hurtowego dostępu do Sieci TP, nie będą ograniczały tego uprawnienia.
- 7.14.** Operator może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego, w przypadku braku możliwości świadczenia Usługi ze względu na zaistniałe warunki techniczne.
- 7.15.** Z dniem wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Abonent obowiązany jest:

zaprzestać korzystania z Usługi lub Sprzętu oraz

umożliwić Operatorowi dostęp do Lokalu, w celu usunięcia Sprzętu.

Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.

W okresie wypowiedzenia, Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usługi Operatora, naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

Jeżeli zawarcie Umowy na czas oznaczony nie nastąpiło w ramach Regulaminu Oferty Specjalnej lub w związku z przyznaną ulgą, w przypadku rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Abonenta lub jej rozwiązania przez Abonenta przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, Operator ma prawo żądać zapłaty kary umownej w wysokości miesięcznej Opłaty abonamentowej pomnożonej przez liczbę miesięcy pozostałych do końca Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi. Za każdy rozpoczęty dzień w niepełnym Okresie Rozliczeniowym pozostały do końca Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, kwota kary umownej zostanie naliczona w wysokości równoważności 1/30 Opłaty abonamentowej.

W przypadku zawarcia Umowy w związku z ulgą przyznaną Abonentowi Operatorowi przysługuje roszczenie z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi ustalonego w Umowie lub w Regulaminie Oferty Specjalnej o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi. Roszczenie to nie może przekroczyć określonej w Umowie lub w Regulaminie Oferty Specjalnej równoważności tejże ulgi.

§8. SPRZĘT

- 8.1.** Jeśli w związku ze świadczeniem Usługi konieczna będzie instalacja u Abonenta Sprzętu, Sprzęt ten będzie instalowany przez Operatora lub inne osoby wskazane przez Operatora, w szczególności TP lub jej podwykonawców. Sprzęt będzie przechowywany w Lokalu i będzie używany przez Abonenta zgodnie z instrukcjami przekazanymi przez Operatora lub inne osoby wskazane przez Operatora, w szczególności TP lub jej podwykonawców.
- 8.2.** Abonent zobowiązany jest do należytej dbałości o Sprzęt, w szczególności Abonent nie może dokonywać przeróbek lub modyfikacji Sprzętu oraz podłączać do Sprzętu urządzeń nieprzystosowanych do współpracy ze Sprzętem, urządzeń nie spełniających odpowiednich norm technicznych oraz urządzeń nie posiadających ważnego świadectwa homologacji. Operator może obciążyć Abonenta kosztami, według własnego wyboru, naprawy lub zakupu Sprzętu, uszkodzonego wskutek przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności eksploatacji przez Abonenta urządzenia niespełniającego wyżej wskazanych wymogów.
- 8.3.** Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw Sprzętu w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na

skutek:

- 8.3.1 samowolnej ingerencji dokonanej w Sprzęt lub naprawy dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie lub
- 8.3.2 uszkodzenia Sprzętu powstałego z przyczyn niezależnych od Operatora lub
- 8.3.3 uszkodzeń mechanicznych Sprzętu, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji Sprzętu lub
- 8.3.4 nie powiadomienia Operatora niezwłocznie o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Sprzętu.
- 8.4.** Abonent umożliwi osobom wskazanym przez Operatora, przeprowadzenie testów i obsługi lub kontroli Sprzętu, w uzgodnionych z Abonentem terminach, nie rzadziej jednak, niż raz na kwartał.
- 8.5.** Abonent zobowiązuje się do nie usuwania oraz do nie dokonywania zmiany jakichkolwiek znaków identyfikacyjnych umieszczonych na Sprzęcie.
- 8.6.** Zobowiązania Abonenta związane ze Sprzętem oraz odpowiedzialność Abonenta za Sprzęt pozostają w mocy do czasu, gdy Operator nie usunie Sprzętu z Lokalu.
- 8.7.** Operator usunie Sprzęt z Lokalu w terminie do 30 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Jeżeli Abonent odmówi wydania Sprzętu, nie zapewni Operatorowi lub podmiotom przez niego wskazanym, dostępu do Lokalu w celu deinstalacji Sprzętu lub odda Sprzęt z uszkodzeniami o charakterze uniemożliwiającym jego prawidłową eksploatację, Operator ma prawo obciążyć Abonenta opłatą dodatkową wskazaną w Cenniku.

§9. NUMERACJA W USŁUDZE ABONAMENT TELEFONICZNY

- 9.1.** Abonent zachowuje numer abonencki lub numery abonenckie, z których korzystał przed podpisaniem Umowy.
- 9.2.** Abonent może wystąpić z wnioskiem w formie pisemnej do Operatora o zmianę przydzielonego numeru, jeżeli korzystanie z przydzielonego numeru jest dla Abonenta uciążliwe.
- 9.3.** W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej Sieci TP na obszarze strefy numeracyjnej.
- 9.4.** W sytuacjach opisanych w pkt. 9.2 lub 9.3, realizacja wniosku Abonenta trwa do 30 dni.

§10. KOD ABONENTA Z HASŁEM PIN

- 10.1.** Kod Abonenta z hasłem PIN umożliwia identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację w elektronicznym systemie obsługi Operatora.
- 10.2.** W miarę istniejących środków technicznych każdemu Abonentowi nadawany jest unikalny Kod Abonenta z hasłem PIN.
- 10.3.** Strony Umowy ustalają, że wszelkie czynności dokonywane z użyciem Kodu Abonenta z hasłem PIN traktowane będą przez Strony jako dokonane przez Abonenta.
- 10.4.** Abonent zobowiązuje się:
 - 10.4.1 nie ujawniać osobom trzecim Kodu Abonenta wraz z hasłem PIN,
 - 10.4.2 chronić ze szczególną starannością Kod Abonenta z hasłem PIN przed dostępem osób trzecich.
- 10.5.** Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie czynności dokonywane z użyciem Kodu Abonenta z hasłem PIN.

§11. TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

- 11.1.** Operator zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieciach telekomunikacyjnych, zwaną dalej „tajemnicą telekomunikacyjną”, która obejmuje:
 - 11.1.1. dane dotyczące Użytkownika;
 - 11.1.2. treść indywidualnych komunikatów;
 - 11.1.3. dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za Usługi, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Użytkownika Usługi;
 - 11.1.4. dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
 - 11.1.5. dane o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.
- 11.2.** Operator jest uprawniony do przetwarzania następujących danych dotyczących Użytkownika będącego osobą fizyczną:
 - 11.2.1. nazwisk i imion,
 - 11.2.2. imion rodziców,
 - 11.2.3. miejsca i daty urodzenia,
 - 11.2.4. adresu miejsca zameldowania na pobyt stały,
 - 11.2.5. numeru ewidencyjnego PESEL – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej,
 - 11.2.6. nazwy, serii i numeru dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 11.2.7. danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy.
- 11.3.** Operator może, za zgodą Użytkownika będącego osobą fizyczną, przetwarzać inne dane tego Użytkownika w związku ze świadczoną Usługą, w szczególności:
 - 11.3.1. numer identyfikacji podatkowej NIP,
 - 11.3.2. numer konta bankowego lub karty płatniczej,
 - 11.3.3. adres korespondencyjny Użytkownika, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zameldowania na pobyt stały tego Użytkownika,
 - 11.3.4. adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych.
- 11.4.** Przetwarzanie danych Użytkowników, niebędących osobami fizycznymi, może w szczególności dotyczyć:
 - 11.4.1. nazwy,
 - 11.4.2. siedziby i adresu,
 - 11.4.3. dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy,
 - 11.4.4. numeru identyfikacji podatkowej NIP,
 - 11.4.5. numeru REGON,
 - 11.4.6. rodzaju prowadzonej działalności gospodarczej,
 - 11.4.7. numeru konta bankowego,
 - 11.4.8. adresu Użytkownika do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres miejsca jego siedziby, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych.
- 11.5.** Operator może przetwarzać dane Użytkowników w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub przepisach odrębnych.

- 11.6.** Osoby działające w imieniu Operatora mogą włączyć się do trwającego połączenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii, zakłóceń lub w innym celu, związanym z utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej lub świadczeniem Usługi, pod warunkiem sygnalizacji tego faktu osobom uczestniczącym w połączeniu.
- 11.7.** Operator zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
- 11.8.** W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczoną Usługą, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonej Usługi.

§12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 12.1.** Odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w stosunku do Abonenta nie będącego Konsumentem ograniczona jest do świadczeń na rzecz Abonenta określonych w Umowie lub Regulaminie.
- 12.2.** PUU jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi. Usługę uważa się za dostarczoną, z chwilą gdy jest ona dostępna w PUU. Operator nie ponosi odpowiedzialności względem Abonenta za szkody pośrednie oraz utracone przez Abonenta lub klientów Abonenta korzyści, w szczególności za utratę przychodów bądź zysków, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.
- 12.3.** Z wyłączeniem sytuacji, gdy szkoda została spowodowana przez Operatora umyślnie, dochodzenie przez Abonenta nie będącego Konsumentem odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych lub innych świadczeń wyraźnie wskazanych w Umowie lub Regulaminie jest wyłączona.
- 12.4.** Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, który korzysta z Usługi, tak jak za działania lub zaniechania własne.
- 12.5.** Z tytułu niedotrzymania określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, za każdy dzień przekroczenia tego terminu, Abonentowi przysługuje na jego żądanie kara umowna w wysokości 1/30 jednorazowej opłaty instalacyjnej wskazanej w Cenniku lub Regulaminie Oferty Specjalnej. Kara umowna z tego tytułu, nie może przekroczyć 100% ww. opłaty instalacyjnej.
- 12.6.** Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, Abonentowi przysługuje na jego żądanie kara umowna w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot netto na fakturach VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w odniesieniu do Łącza, na którym wystąpiła Kwalifikowana Awaria, jednak nie dłużej niż z ostatnich 12 miesięcy. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w Okresie Rozliczeniowym łączny czas przerw wynikających z Awarii, był krótszy niż 36 godzin. Łączna wysokość kary umownej w danym Okresie Rozliczeniowym, należnej z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na danym Łączu nie może być wyższa, niż trzydzieści procent średniej opłaty miesięcznej liczonej według wysokości kwot netto na fakturach VAT z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych w odniesieniu do Łącza, jednak nie dłużej niż z ostatnich 12 miesięcy. Niezależnie od powyższego, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi, trwającej co najmniej 12 godzin, Abonentowi przysługuje na jego żądanie zwrot 1/30 odpowiedniej miesięcznej Opłaty abonamentowej.
- 12.7.** Abonent odpowiada:
 - 12.7.1** za wszystkie skutki korzystania z Usługi, niezależnie od tego czy upoważnił daną osobę do korzystania z Usługi czy też nie,
 - 12.7.2** za prawidłowe działanie urządzeń końcowych będących własnością Abonenta, w tym za ich prawidłową konfigurację;
 - 12.7.3** za szkody spowodowane działaniem Abonenta, polegające na uszkodzeniu lub zniszczeniu Łącza lub innych urządzeń nie będących własnością Abonenta, w tym Sprzętu, służących do świadczenia Usługi na rzecz danego Abonenta, posadowionych w Lokalu/nieruchomości/powierzchni zarządzanych przez Abonenta.
- 12.8.** Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści oraz dane przesyłane, gromadzone lub udostępniane przez Abonenta z wykorzystaniem Usługi. Operator nie wykonuje jakiegokolwiek kontroli działań Abonenta w tym zakresie. Za treści przekazywane przez Abonenta i za ich skutki odpowiada wyłącznie Abonent.
- 12.9.** Żadna ze Stron nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy z powodu działania Siły Wyższej.
- 12.10.** Operator odpowiada wyłącznie za usuwanie Kwalifikowanej Awarii.

§13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 13.1.** W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy oraz aktów wykonawczych do Ustawy.
- 13.2.** Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych Abonenta ujawnionych w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: danych osobowych, numeru NIP, jeśli udostępnił je Abonent, dowodu osobistego, numerów telefonu kontaktowego, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w pkt 4.12.
- 13.3.** Zmiana odpowiednio danych osobowych Abonenta, takich jak imię i nazwisko, adresu (adresu do korespondencji) Abonenta, numeru NIP, numeru PESEL, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o których mowa w pkt 13.2, stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzania aneksu do Umowy.
- 13.4.** W przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązań, o którym mowa w pkt 13.2, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta z wykorzystaniem dotychczasowych danych, uważa się za skutecznie doręczoną.
- 13.5.** Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu lub Umowy na inne języki, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu lub Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
- 13.6.** Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.multilinia.pl oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie.
- 13.7.** Operator powiadamia Abonenta o każdej zmianie w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu Rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie, poprzez zamieszczenie, według własnego uznania, na fakturach VAT, w odrębnej korespondencji lub w przesyłce elektronicznej opatrzonej podpisem elektronicznym, odpowiedniego komunikatu wraz z wyjaśnieniem sposobu zapoznania się z treścią zmienionego Regulaminu oraz poprzez zamieszczenie na stronie www.multilinia.pl odpowiedniego komunikatu i nowego Regulaminu.
- 13.8.** W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu, Abonent może w okresie przed wejściem w życie nowego Regulaminu, wypowiedzieć Umowę, ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowego Regulaminu. W przypadku wypowiedzenia Umowy w tym trybie, Operatorowi z tego tytułu, nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
- 13.9.** Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora.
- 13.10.** Spory pomiędzy Operatorem a Abonentem będącym Konsumentem, mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Spory o prawa majątkowe wynikłe z Umowy zawartej pomiędzy Operatorem a Abonentem, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym mogą zostać poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.