

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę Usług.
2. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.
3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - Abonent** strona Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług
 - Aktywacja** czynności podejmowane przez Dostawcę Usług, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;
 - Cennik** wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z opisem zasad ich naliczania;
 - Dostawca Usług** przedsiębiorca telekomunikacyjny, będący stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Abonentem
 - Instalacja** czynności techniczne podejmowane, w zależności od wybranego pakietu taryfowego, przez Dostawcę Usług lub przez Abonenta, w celu podłączenia Sprzętu do Sieci i aktywacji Usługi.
 - Konsument** osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
 - Lokal** budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci;
 - Okres Rozliczeniowy** okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, wynoszący jeden miesiąc kalendarzowy;
 - Opłata Abonamentowa** wskazana w Umowie Abonenckiej opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy;
 - Platforma Dostępowa** zespół urządzeń i systemów, za pomocą których Dostawca Usług świadczy Usługi Telefoniczne
 - Regulamin** niniejszy regulamin;
 - Sieć** sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług;
 - Sprzęt** urządzenie techniczne (w szczególności modem, dekodery), niezbędne do korzystania z Usług;
 - Strona WWW** Strona internetowa zamieszczona pod adresem <http://www.multi-ip.pl/>;
 - Umowa Abonencka** umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem;
 - Urządzenie końcowe** urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. aparat telefoniczny, komputer;
 - Usługi** świadczone przez Dostawcę Usług Usługi Internetowe lub Usługi Telefoniczne oraz związane z nimi usługi dodatkowe;
 - Usługi Internetu** zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, świadczone w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej;
 - Usługi Telefoniczne** usługi inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą Sieci w technologii VoIP.
 - Zakończenie Sieci** część Sieci umiejscowiona w Lokalu, umożliwiająca podłączenie do Sieci Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług;
 - Ustawa** ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);
 - Zamawiający** podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Dostawcą Usług.

DZIAŁ II UMOWA ABONENCKA

1. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wnioski złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.
2. Umowa Abonencka może zostać zawarta:
 - 1) na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,
 - 2) na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,
 - 3) w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.
3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, przy czym może określać minimalny czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.
4. Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:
 - 1) w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,
 - 2) w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.
5. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

6. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
 - 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
7. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.
8. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli Zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
9. Umowę Abonencką zawiera Dostawca Usług lub osoba przez niego upoważniona, przy czym w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa umocowanie do działania winno być wykazane przy zawarciu umowy pisemnym imiennym pełnomocnictwem.
10. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Abonent, który jest konsumentem, ma prawo odstąpienia od tej umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie świadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.
11. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie poprzez złożenie ich w siedzibie Dostawcy Usług w Gdańsku, przy ul. Jana Ostroroga 1 lok. 2, u przedstawiciela Dostawcy Usług podczas wizyty u Abonenta lub poprzez nadanie przesyłką pocztową. Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi mogą być również składane za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW.

DZIAŁ III

ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.
2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.
3. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.
4. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą Usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
5. W przypadku, gdy zgodnie z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym Dostawca Usług zobowiązany jest do Instalacji Zakończenia Sieci, Dostawca Usług wykona ją zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Prace instalacyjne w Lokalu mogą obejmować m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.
6. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
7. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
8. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
9. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
10. Dostawca Usług jest podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu stanowiącego jego własność, jak również usuwania awarii i usterek takiego Sprzętu.
11. Abonent zobowiązany jest do używania Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu stanowiącego własność Dostawcy Usług osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.
12. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.
13. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do podłączania do Sieci nieograniczonej liczby Urządzeń Końcowych w ramach tego samego Lokalu.
14. O ile w Umowie Abonenckiej nie przewidziano inaczej, Sprzęt stanowiący własność Dostawcy Usług oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.
15. Wymiana Sprzętu należącego do Dostawcy Usług następuje:
 - a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,
 - b) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową Abonencką lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,
 - c) w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, za opłatą w wysokości określonej w Cenniku.
16. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu należącego do Dostawcy Usług na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej do siedziby Dostawcy Usług w Gdańsku, przy ul. Jana Ostroroga 1 lok. 2, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.
17. W przypadku braku zwrotu sprzętu należącego do Dostawcy Usług w terminie określonym w ust. 16, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać sprzęt na koszt Abonenta za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.

18. Określenia stanu urządzeń dokonują strony w chwili ich przekazania Abonentowi i zwrotu Dostawcy Usług w Protokole zdawczo-odbiorczym. W przypadku nie zwrócenia urządzeń lub zwrócenia ich w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia, Abonent zobowiązany jest zwrócić Dostawcy Usług kwotę umożliwiającą odtworzenie przez Dostawcę Usług takich urządzeń, jakie zostały udostępnione.
19. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu należącego do Dostawcy Usług w terminie, Abonent nie będący konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

DZIAŁ IV

OPŁATY

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług określa Umowa Abonencka oraz Cennik.
2. Cennik jest dostępny na Stronie WWW oraz w siedzibie Dostawcy Usług w Gdańsku, przy ul. Jana Ostroroga 1 lok. 2. Egzemplarz Cennika może zostać dostarczony Abonentowi na każde jego żądanie
3. Abonent uiszcza Opłatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. W przypadku świadczenia Usług Telefonicznych Abonent poza Opłatą Abonamentową uiszcza dodatkowo opłaty za wykonane połączenia telefoniczne zgodnie z wystawioną fakturą.
5. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi 10 dni od dnia wystawienia rachunku/faktury.
6. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na przesłanym Abonentowi rachunku/fakturze.
7. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.
8. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za ostatni Okres Rozliczeniowy, obejmujący 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. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.
9. Dostawca Usług dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 8 wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
10. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Dostawca Usług dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

DZIAŁ V.

ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej oraz po upływie minimalnego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usługi następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek.
2. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi Opłaty Abonamentowej nie pobiera się.
3. Ponowna aktywacja Usługi następuje na wniosek Abonenta.

DZIAŁ VI

USŁUGI INTERNETOWE

1. Dostawca Usług świadczy Usługę Internetową w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
2. Usługa Internetowa polega na połączeniu komputera lub urządzenia dostępowego (CPE) Abonenta z Siecią i tym samym umożliwia Abonentowi dostęp do zasobów i usług dostępnych w sieci Internet.
3. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyładowań atmosferycznych.
4. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich
5. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.

DZIAŁ VII

USŁUGI TELEFONICZNE

1. W ramach Usługi Telefonicznej Dostawca Usług zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych oraz międzynarodowych za pośrednictwem Sieci.
2. Abonent otrzymuje unikatowy Numer Identyfikacyjny na Platformie Dostępowej. Dostawca Usług rejestruje zdarzenia zachodzące na Platformie Dostępowej pod danym Numerem Identyfikacyjnym dla celów billingu oraz rozliczeń finansowych. Rejestracji i rozliczeniom podlegają wszystkie zdarzenia z aktywnych Numerów Identyfikacyjnych Abonenta.
3. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości dokonywania połączeń wychodzących. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
4. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z

- niego jest uciążliwe. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
5. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci tego samego operatora na obszarze o tej samej strefie numeracyjnej. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
 6. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy Usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci operatora na obszarze geograficznym.
 7. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 6, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego Dostawcę Usług.
 8. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy. Brak realizacji połączeń z numerami alarmowymi może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia Końcowego lub Sprzętu albo z awarii.
 9. Dodatkowo występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:
 - 1) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112,
 - 2) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.
 10. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego Urządzenia Końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług.
 11. Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy Usług i kierować do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Dostawcy Usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.
 12. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Dostawca Usług:
 - 1) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie,
 - 2) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
 - 3) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
 - 4) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.
 13. Dostawca Usług udostępnia swoim abonentom spis abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy na ich rzecz usługę biura informacji o numerach telefonicznych abonentów. Dostawca Usług może udostępniać niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
 14. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług udostępnia w swojej siedzibie oraz na Stronie WWW formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.

DZIAŁ VIII JAKOŚĆ USŁUG

1. Dostawca Usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Dostawca Usług świadczy Usługi o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
3. O ile odrębny regulamin promocji nie wprowadza wyższych wskaźników, minimalna oferowana jakość usługi internetu odpowiada przepływności danych :
 - dla usług o prędkości maksymalnej mniejszej i równej 1536 kbps w kierunku do użytkownika (downlink) na poziomie 256 kbps
 - dla usług o prędkości maksymalnej powyżej 1536 kbps w kierunku do użytkownika (downlink) na poziomie 1024 kbpsoraz w kierunku od użytkownika (uplink) na poziomie 125 kbps przez 95% czasu trwania transmisji danych. Średnie opóźnienie pakietów danych dla pakietu danych o wielkości 32 bajty wynosi 100 ms dla próbki jednorodnej 1000 pakietów przy maksymalnym obciążeniu łącza do 25% wartości maksymalnej w chwili pomiaru, oraz 300ms dla próbki jednorodnej 1000 pakietów przy maksymalnym obciążeniu łącza do 90% wartości maksymalnej w chwili pomiaru. Dla obciążeń łącza powyżej 90% prędkości maksymalnej w chwili pomiaru maksymalne opóźnienie pakietów danych nie posiada ograniczenia.
4. O ile odrębny regulamin promocji nie wprowadza wyższych wskaźników, minimalna oferowana jakość Usługi Telefonicznej odpowiada wskaźnikowi MOS na poziomie 3,0 dla 95% wzorcowych próbek głosowych. Wskaźnik MOS (ang. Mean Opinion Score) jest zdefiniowany przez ITU-T (Sektor Normalizacji Telekomunikacji ITU Międzynarodowego Związku Telekomunikacyjnego) w skali pięciostopniowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie: 1 = zły, 2 = słaby, 3 = akceptowalny, 4 = dobry, 5 = Doskonały.

5. Dostawca Usług wprowadził procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku Usług świadczonych przy wykorzystaniu sieci innego dostawcy usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług, w tym usługi dostępu do Internetu. Stosowane procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.
6. Dostawca Usług informuje, że w przypadku usługi internetowej na osiąganą prędkość przesyłu danych ma wpływ technologia przesyłania danych, z której Abonent w danym momencie korzysta tj. np: airmax, wimax, wifi 5ghz lub lte, aktualne obciążenie danej stacji nadawczej, siła odbieranego sygnału stacji nadawczej, maksymalna prędkość obsługiwana przez terminal oraz warunki atmosferyczne. Dostawca Usług świadczy usługi transmisji danych w zakresie istniejących możliwości technicznych. Mapa zasięgu jest dostępna na stronie www.multi-ip.pl.
 7. Ponadto ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - a. warunków transmisji w miejscu korzystania z Usługi lub aplikacji przez Abonenta
 - b. rodzaju wykorzystywanego przez Abonenta Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - c. środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług,
 - d. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z Usług i aplikacji
 - e. skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w umowie.
8. Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
 - a. usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
 - b. rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w umowie,
 - c. informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz innych właściwych organów i służb,
 - d. publikowania informacji o podjętych działaniach na swojej stronie internetowej.
9. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem Strony WWW.

Dział IX ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - a. czynnościach technicznych mających na celu rozpoczęcie świadczenia Usługi na rzecz Abonenta, w szczególności przygotowaniu łącza,
 - b. monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - c. podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - d. eliminowaniu usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
 - e. reagowaniu na zgłoszenia usterek, dokonywane przez Abonenta
2. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
3. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.
4. Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
 - a. pod numerami telefonu 583506151 od poniedziałku do piątku w godzinach 8-21,
 - b. pocztą elektroniczną na adres info@multi-ip.pl
 - c. za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na Stronie WWW.

DZIAŁ X ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG Z TYTUŁU NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ABONENCKIEJ.

1. Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.
3. Odpowiedzialność Dostawcę Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem i ograniczona jest do 6-krotności Opłaty Abonamentowej z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/15 Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
5. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/15 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.
6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta
7. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu, o którym mowa w Dziale VII ust. 7, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego Dostawcę Usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat

- miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.
8. W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, za każdy dzień od dnia aktywacji numeru w nowej sieci Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.
 9. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłyną do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego Dostawcy Usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.
 10. W sytuacji określonej w ust. 4-5 oraz 7-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego
 11. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale XI Regulaminu.

DZIAŁ XI

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Dostawcę Usług, niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie Abonenckiej lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie na adres Dostawcy Usług w Gdańsku, przy ul. Jana Ostroroga 1 lok. 2, ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy Usług pod ww. adresem, telefonicznie pod numerami lub w formie elektronicznej na adres e-mail, których dane wskazane są na Stronie WWW.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy Usług, Dostawca Usług zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
4. W przypadku reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie lub pocztą elektroniczną, zgłaszający reklamację otrzymuje pisemne potwierdzenie wniesienia reklamacji z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację, w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji. Obowiązek Dostawcy pisemnego potwierdzenia wniesienia reklamacji nie dotyczy przypadków rozpatrzenia reklamacji przed upływem terminu do dokonania takiego potwierdzenia.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - 3) okoliczności uzasadniające reklamację,
 - 4) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - 5) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia Usługi, w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - 6) kwotę odszkodowania lub innej należności, jeżeli Abonent żąda ich wypłaty,
 - 7) numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do wypłaty należności albo wnioszek o zaliczenie żądanej kwoty na poczet przyszłych płatności Abonenta,
 - 8) podpis Abonenta w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja złożona pisemnie, ustnie do protokołu lub telefonicznie nie spełnia wymagań określonych w ust. 5 pkt 1 -5, 7 lub 8, Dostawca Usług zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia wymagań określonych w ust. 5 4 pkt 1 -5, 7 lub 8 Dostawca Usług, o ile uzna podanie tych danych za konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wezwie Abonenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni określając zakres uzupełnienia, pod rygorem pozostawienia reklamacji bez rozpatrzenia.
8. Termin wniesienia reklamacji wynosi 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub otrzymania przez Abonenta rachunku/faktury w niewłaściwej wysokości. Reklamację wniesioną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.
9. Dostawca Usług jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od dnia jej wniesienia i udzielić w tym terminie pisemnej odpowiedzi na reklamację. W przypadku nie rozpatrzenia reklamacji w tym terminie uważa się, iż reklamacja została uwzględniona
10. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową.
11. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy.

DZIAŁ XII

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

1. Administratorem danych osobowych Abonenta jest Multi-IP Telekomunikacja Sp. z o.o. z siedzibą w Bytowie, ul. Przemysłowa 2, 77-100 Bytów. Dane osobowe Abonenta przetwarzane są w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Abonenckiej lub podjęcia na żądanie Zamawiającego działań przed jej zawarciem, marketingu bezpośredniego własnych produktów lub usług Dostawcy Usług oraz dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W zakresie określonym w przepisach prawa dane osobowe mogą być przekazywane i udostępniane uprawnionym osobom, organom lub sądom, w tym w celu dochodzenia roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.
2. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do własnych danych osobowych i ich poprawiania.
3. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.
 4. Dane transmisyjne obejmujące:

- trasy, długości, czasu lub pojemności komunikatu,
- zastosowanego protokołu,
- lokalizacji terminala nadawcy lub odbiorcy,
- sieci, w której komunikat powstaje lub zostaje przerwany,
- początku, końca lub długości i rodzaj połączenia;
- adresację IP;
- dane o jakości połączenia;

przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów, naliczania opłat Abonenta i opłat z tytułu rozliczeń operatorskich jak również w celu wykonywania określonego ustawowo obowiązku zatrzymywania i przechowywania danych (retencja danych). Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy Abonenckiej, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

5. Dane Abonenta obejmujące numer konta bankowego, a także adres poczty elektronicznej oraz numery telefonów kontaktowych Abonenta przetwarzane są dla celów obsługi abonentów w związku z wykonywaną Umową Abonencką.
6. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.
7. Dostawca Usług nie gromadzi danych o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

DZIAŁ XIII

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.
2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej,
3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Operatorem, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.