

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

dla umów podpisanych od dnia 25 grudnia 2014 r.

DZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

- Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę Usług.
- 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.
- Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.
- 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 Cenniku lub regulaminie promocji opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usług za każdy Okres Rozliczeniowy;
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;
CPE - Rodzaj Sprzętu;
Zestaw Instalacyjny - Komplet Sprzętu wraz z niezbędnym okablowaniem oraz uchwytem.
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 Internetu 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

- Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW.
- Umowa Abonencka może zostać zawarta:
 - na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług,
 - na piśmie poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,
 - w formie elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na Stronie WWW.
- Umowa Abonencka zawierana jest na czas nieokreślony, przy czym może określać minimalny czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.
- Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:
 - 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,
 - 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.
- Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.
- Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:
 - dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,
 - pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.
- 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 wierzycielskości wynikających z Umowy Abonenckiej.
- Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli zamawiający Usług nie posiada tytułu prawnego do Lokalu.
- 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.
- W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem

- przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumentach (Dz.U.2014.827) lub na wzorze załączonym do Umowy Abonenckiej.
- Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną.
- W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
- Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.
- Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres siedziby Dostawcy Usług. Konsument ponosi średnie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt dostarczenia pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.
- Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.
- Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 15, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.
- Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:
 - Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub
 - Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej
- Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:
 - jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;
 - w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
 - w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zabezpieczonym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - o dostarczenie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.
- Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie poprzez złożenie ich w siedzibie Dostawcy Usług, 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.
- Abonent może kontaktować się z Dostawcą Usług w następujący sposób:
 - Pocztą elektroniczną na adres info@multi-ip.pl lub bok@multi-ip.pl;
 - Telefonicznie pod numerami: 58 3506151, 531101070;
 - Osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Dostawcy Usług wykazanych na Stronie WWW.

DZIAŁ III

ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

- Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.
- O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.
- 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.
- Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą Usług, umożliwiający dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.
- 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. wiercecie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.
- Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przedstawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.
- Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.
- W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.
- Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznie podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.
- Dostawca Usług jest podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu stanowiącego jego własność, jak również usuwania awarii i usterek takiego Sprzętu.
- 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 hasła, 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. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.
16. 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.
17. 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 stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.
18. Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW Dostawca Usług odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
19. W przypadku braku zwrotu sprzętu należącego do Dostawcy Usług w terminie określonym w ust. 17, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać sprzęt na koszt Abonenta za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.
20. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego, nie kompletnego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy Usług, 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. Egzemplarz Cennika może zostać dostarczony Abonentowi na każde jego żądanie.
3. Abonent uiszcza Opłatę Abonentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Opłata Abonentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. O ile nie wskazano inaczej na fakturze, termin płatności upływa 10 dnia Okresu Rozliczeniowego.
5. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług, którego numer jest indywidualny dla każdego Abonenta. Rachunek bankowy Dostawcy Usług właściwy do dokonywania wpłat został podany Abonentowi na piśmie oraz jest każdorazowo podany na fakturze.
6. 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.
7. 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 wywołanego, 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.
8. Dostawca Usług dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 7 wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.
9. 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 żądał 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 po upływie minimalnego okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej, jeżeli Abonent nie zalega z opłatami wynikającymi z 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 Opłata Abonentowa nie pobiera się.
3. Ponowna aktywacja Usługi następuje na wniosek Abonenta.

DZIAŁ VI USŁUGI INTERNETU

1. Dostawca Usług świadczy Usługę Internetu w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.
2. Usługa Internetu 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 nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również nie może świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
5. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z

koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.

6. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetu 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 Internetu w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetu 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.
2. 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.
3. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci na obszarze o tej samej strefie numerycznej. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.
5. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy Usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju - w przypadku numerów nie geograficznych.
6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 5, 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.
7. 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.
8. 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.
9. 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 Dostawca Usług.
10. Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy Usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Dostawcy Usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.
11. 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. umożliwi określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,
 3. umożliwi nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,
 4. umożliwi nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.
12. 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 obejmującą wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
13. 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 Usługę 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Dostawca Usług świadczy Usługę o jakości zgodnej z normami ETSI (European Telecommunications Standards Institute).
3. O ile odrębny regulamin promocji nie wprowadza wyższych wskaźników, minimalna oferowana jakość Usługi Internetowej odpowiada przepływności danych :
 - a) dla usług o prędkości maksymalnej mniejszej i równej 1536 kbps w kierunku do użytkownika (downlink) na poziomie 256 kbps
 - b) dla usług o prędkości maksymalnej powyżej 1536 kbps w kierunku do użytkownika (downlink) na poziomie 1024 kbps
 oraz 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 obciążenia 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 pięciopięciopięciowej od 1 do 5, gdzie poszczególne wartości mają następujące znaczenie: 1 = zły, 2 = słaby, 3 = akceptowalny, 4 = dobry, 5 = Doskonały.

- 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 operatora oraz procedury wewnętrzne polegające na 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.
- Dostawca Usług informuje, że w przypadku Usługi Internetowej na osiąganą prędkość przesyłania 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 http://multi-ip.pl/mapa_zasiegu.html.
- Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - warunków transmisji w miejscu korzystania z Usługi lub aplikacji przez Abonenta
 - rodzaju wykorzystywanego przez Abonenta Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez Dostawcę Usług,
 - środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług,
 - decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych podmiotów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z Usług i aplikacji,
 - skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
 - niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.
- Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:
 - usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
 - przerwania lub ograniczenia świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
 - rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w umowie,
 - zawiadomienia właściwych organów i służb,
 - informowania innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz innych właściwych organów i służb,
 - publikowania informacji o podjętych działaniach na swojej stronie internetowej
- 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

- Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:
 - czynnościach technicznych mających na celu rozpoczęcie świadczenia Usługi na rzecz Abonenta, w szczególności przygotowaniu łącza,
 - monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
 - podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - telefonicznym wsparciu technicznym Abonenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,
 - eliminowaniu usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
 - reagowaniu na zgłoszenia usterek, dokonywane przez Abonenta,
 - dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.
- Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.
- Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie.
- 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.
- Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:
 - pod numerami telefonu 58 350 61 51, 531 10 10 70 od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-21.00,
 - po pocztą elektroniczną na adres info@multi-ip.pl
 - za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na Stronie WWW.

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

- Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.
- 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.
- Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta nie będącego Konsumentem.
- Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie zostały osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Opłaty Abonentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.
- W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 Opłaty Abonentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.
- Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyn niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta
- W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu, o którym mowa w Dziale VII ust. 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy 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.

- 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.
- Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły 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.
- 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
- Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale XI Regulaminu.

DZIAŁ XI POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- Abonent może składać reklamację z powodu niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
- Reklamacje mogą być zgłaszane pisemnie na adres Dostawcy Usług, 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.
- W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w siedzibie Dostawcy Usług, Dostawca Usług zobowiązany jest niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 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.
- Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- Reklamacja powinna zawierać:
 - imię i nazwisko albo nazwę firmy oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres,
 - okoliczności uzasadniające reklamację,
 - przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - 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,
 - wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - numer rachunku bankowego bądź adres właściwy do wypłaty należności albo wniosek o zaliczenie żądanej kwoty na poczet przyszłych płatności Abonenta, w przypadku gdy Abonent wskazał kwotę, o której mowa w pkt 6,
 - podpis Abonenta w przypadku reklamacji wnoszonej w formie pisemnej.
- W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia wymagań określonych w ust.6 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, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
- Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 6 pkt 6, 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.
- Termin wniesienia reklamacji wynosi 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależyte wykonana lub miała być wykonana lub otrzymania przez Abonenta rachunku/faktury w niewłaściwej wysokości. Reklamację wniesioną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawca Usług powiadamia niezwłocznie Abonenta.
- Jednostka Dostawcy usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- Odpowiedź na reklamację zawiera:
 - nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację,
 - informację o dniu złożenia reklamacji,
 - rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 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 Abonenta, o którym mowa w ust. 5 pkt h,
 - pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy Abonentem jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 Ustawy,
 - dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
- W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - dotatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
 - zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
- Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent 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 Abonenta do złożenia reklamacji.
- Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie abonenckiej 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 Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Przepis art. 174 Ustawy stosuje się.
- Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 13 i 14,

jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 5 oraz ust. 11 i 12 pkt 1, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają Abonentowi ich zapisanie, przechowywanie i otwieranie w zwykłym toku czynności.

16. Jeżeli wysłana przez Dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona Abonentowi, Dostawca usług, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób określony w ust. 2, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
17. Abonent, w porozumieniu z Dostawcą usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, 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.
18. Dostawca usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
19. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. 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 Prezesa 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, wykonania usług serwisowych i instalacyjnych lub marketingu własnych usług Dostawcy Usług.
2. Podanie danych osobowych przez Abonenta jest dobrowolne, ale konieczne dla zawarcia i wykonywania Umowy Abonenckiej, za wyjątkiem adresu e-mail, numerów telefonów kontaktowych, numeru fax oraz numeru ICQ/GG, których podanie nie jest konieczne, ale pomocne przy zawarciu i wykonywaniu Umowy Abonenckiej i które przetwarzane są

wyłącznie w celu zawarcia oraz wykonania Umowy Abonenckiej, o ile umowa ta nie stanowi inaczej. 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:
 - a) trasy, długości, czasu lub pojemności komunikatu, zastosowanego protokołu,
 - b) lokalizacji terminala nadawcy lub odbiorcy,
 - c) sieci, w której komunikat powstaje lub zostaje przerwany,
 - d) początku, końca lub długości i rodzaj połączenia,
 - e) 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 lub wyrażenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania..
7. Poza wyjątkami określonymi w Regulaminie 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 promocji 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, Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.