

§1. DEFINICJE

- 1.1. Poniższe pojęcia użyte w liczbie pojedynczej lub mnogiej oznaczają:
- 1.1.1. Abonent - Konsument albo Przedsiębiorca, który jest stroną Umowy o świadczenie Usługi zawartej z Operatorem w formie pisemnej.
- 1.1.2. Adres IP - unikalny numer identyfikacyjny, który jest nadawany komputerom w sieci Internet.
- 1.1.3. Asysta Technika - obejmuje podłączenie urządzeń dostępowych Operatora, ich przetestowanie oraz zademonstrowanie działania usługi na urządzeniach przez służbę techniczną Operatora w Lokalu Abonenta. Asysta Technika nie dotyczy konfiguracji połączenia na komputerze Abonenta.
- 1.1.4. Awaria - oznacza stan Sieci Operatora lub Usługi, który uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem awarii, która jest wynikiem: okresu zawieszenia lub przerwy w świadczeniu Usługi uzgodnionej między Stronami lub dozwolonej w ramach Umowy, naruszenia Umowy przez Abonenta, działania Siły Wyższej lub wystąpiła poza Siecią Operatora lub w infrastrukturze telekomunikacyjnej Abonenta, lub Urządzeniach.
- 1.1.5. Cennik - wykaz usług wraz z zestawieniem rodzaju i wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania, dostarczany Abonentowi wraz z Umową;
- 1.1.6. Data Aktywacji Usługi (DAU) - termin wskazany w Umowie, w którym Operator rozpocznie świadczenie Usługi;
- 1.1.7. DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) - protokół komunikacyjny umożliwiający komputerom automatyczne uzyskanie danych konfiguracyjnych sieci IP.
- 1.1.8. DSL (Digital Subscriber Line) - technologia transmisji danych wykorzystywana w Usłudze dostępu do Internetu Multimo, pozwalająca na jednoczesny dostęp do Internetu oraz korzystanie z usług telefonicznych, w oparciu o analogowe łącze telefoniczne.
- 1.1.9. Dzień Roboczy - dzień tygodnia oprócz sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
- 1.1.10. Ethernet - technologia wykorzystywana do budowy sieci LAN, obejmująca specyfikację kabli, interfejsów i przesyłanych nimi sygnałów.
- 1.1.11. Internet - sieć komputerowa o zasięgu globalnym, składająca się ze wzajemnie połączonych ze sobą sieci działających w oparciu o zbiór protokołów TCP/IP.
- 1.1.12. IP (Internet Protocol) - protokół komunikacyjny używany do transmisji danych w sieciach rozległych, np. sieci Internet.
- 1.1.13. Konsument - osoba fizyczna korzystająca z Usługi dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu.
- 1.1.14. Kwalifikowana Awaria - oznacza stan Sieci Operatora, Sieci TP lub Usługi, który uniemożliwia Abonentowi korzystanie z Usługi, z wyłączeniem awarii, która spełnia, chociaż jeden wymiennicy poniżej warunek: (i) jest wynikiem okresu zawieszenia Usługi uzgodnionej 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;

- 1.1.15. LAN (Local Area Network) - lokalna sieć komputerowa wykonana w technologii Ethernet, Fast Ethernet lub Gigabit Ethernet, łącząca komputery użytkowników działających na stosunkowo niewielkim obszarze.
- 1.1.16. Limit transferu - określona w Cenniku ilość danych, jaka może zostać przesłana w kierunku do komputera Abonenta z prędkością odpowiednią dla wybranej opcji Usługi.
- 1.1.17. Lista Referencyjna - lista urządzeń zaakceptowanych przez Operatora do świadczenia Usługi.
- 1.1.18. Lokal - określone w Umowie miejsce świadczenia Usługi.
- 1.1.19. Łącze - łącze, na którym zgodnie z zasadami współpracy obowiązującymi pomiędzy Operatorem a innymi operatorami w zakresie dostępu do lokalnej pętli abonenckiej na potrzeby sprzedaży usług szerokopasmowej transmisji danych, lub dostępu do sieci telekomunikacyjnej TP, Operator może świadczyć Usługi. Charakterystyka łącza będzie każdorazowo określana w Umowie.
- 1.1.20. 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;
- 1.1.21. Nadużycie Telekomunikacyjne - uzyskanie nieuprawnionego dostępu lub wykorzystanie usług telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej niezgodnie z przeznaczeniem;
- 1.1.22. NAT (Network Address Translation) - funkcjonalność routera pozwalająca na translację adresów z prywatnej podsieci adresowej na jeden publiczny adres IP.
- 1.1.23. Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca kalendarzowego, będący podstawą rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora,
- 1.1.24. Operator - Multimo Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 182, kod pocztowy 02-670
- 1.1.25. Opłata abonamentowa - opłata wnoszona przez Abonenta w wysokości wskazanej w Cenniku, z tytułu zapewnienia przez Operatora dostępu do Usługi.
- 1.1.26. Oszustwo Telekomunikacyjne - Nadużycie Telekomunikacyjne powodujące wystąpienie szkody dla Multimo lub operatora, z którym Multimo posiada stosowne umowy międzyoperatorские, lub Użytkownika;
- 1.1.27. Poddostawca usług telekomunikacyjnych - Inny operator telekomunikacyjny, z którym Multimo Sp. z o.o. zawarła umowę na dostawę hurtowych usług telekomunikacyjnych celem obsługi abonentów.
- 1.1.28. Przedsiębiorca - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
- 1.1.29. Punkt Udostępnienia Usługi (PUU) - punkt techniczny, stanowiący zakończenie łącza, w którym następuje podłączenie 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.
- 1.1.30. Regulamin - Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Multimo Sp. z o.o.
- 1.1.31. Regulamin Oferty Specjalnej - Regulamin określający szczególne zasady świadczenia Usługi lub Usług.
- 1.1.32. Sieć Operatora - wszystkie urządzenia i łącza tworzące infrastrukturę techniczną, niezbędną do świadczenia Usługi dostępu do Internetu Multimo.
- 1.1.33. Siła Wyższa - zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu Strona nie mogła zapobiec przy dołożeniu należytej staranności.
- 1.1.34. Sprzęt - sprzęt udostępniany przez Operatora Abonentowi niezbędny do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzany przez Operatora na zasadach okre-

ślonych w Umowie; Sprzęt w trakcie obowiązywania Umowy, jak również po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu, pozostaje własnością Operatora.

- 1.1.35. Strona - Abonent albo Operator łącznie będący Stronami Umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie Usługi;
- 1.1.36. 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
- 1.1.37. TP-Telekomunikacja Polska S.A..
- 1.1.38. Umowa - Umowa o Świadczenie Usług telekomunikacyjnych.
- 1.1.39. Urządzenia - urządzenia dostarczane przez Operatora Abonentowi, które Abonent na warunkach określonych w Umowie nabywa na własność, lub urządzenia nabyte indywidualnie przez Abonenta, pochodzące z Listy Referencyjnej, niezbędne do korzystania przez Abonenta z Usługi i zarządzane przez Abonenta w okresie i na warunkach określonych w Umowie, za których prawidłowe funkcjonowanie odpowiada Abonent.
- 1.1.40. Usługa - Usługa telekomunikacyjna wyszczególniona w Umowie.
- 1.1.41. Usługa dodana - usługa opcjonalna, dostępna w związku ze świadczeniem Usługi, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
- 1.1.42. Ustawa - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800, ze zm.) lub inny akt prawny, który zastąpi ustawę z dnia 16 lipca 2004 r.
- 1.1.43. Użytkownik - Abonent lub inny podmiot uprawniony przez Abonenta do korzystania z Usługi;
- 1.1.44. Zamówienie - dokument, którego podpisanie przez Abonenta zgodnie ze wzorem przedstawionym przez Operatora, warunkuje możliwość rozpoczęcia implementacji Usługi dla Abonenta.
- 2.1. Pojęcia niezdefiniowane w pkt. 1.1. a zdefiniowane w Ustawie, użyte zostały w Regulaminie zgodnie ze znaczeniami nadanymi im przez Ustawę.

§2. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

- 2.1. Usługa świadczona jest przez Operatora w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku oraz Regulaminie Oferty Specjalnej (jeśli obowiązuje).
- 2.2. 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.
- 2.3. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu i Umowy, w szczególności do terminowego uiszczania opłat określonych w Cenniku lub Regulaminie Oferty Specjalnej.
- 2.4. Usługa jest świadczona w opcjach Usługi o parametrach technicznych i funkcjonalnościach, a także udogodnieniach towarzyszących wskazanych w Cenniku i wybieranych przez Abonenta.
- 2.5. Na wniosek Abonenta, Operator świadczy Usługi dodane oraz inne usługi wymienione w Cenniku, bądź w regulaminach innych usług.
- 2.6. Operator zastrzega sobie prawo, bez pogorszenia jakości świadczonej Usługi, do modyfikowania sposobu realizacji Usługi stosownie do zakresu i warunków wynikających z posiadanych uprawnień, a także odpowiednio do posiadanych możliwości technicznych.
- 2.7. Operator ma prawo do zmiany bez odrębnej zgody Abonenta swojego Poddostawcy Usług Telekomunikacyjnych z zachowaniem co najmniej dotychczasowej jakości i ciągłości usług. Abonent upoważnia niniejszym Operatorem do podpisania w jego imieniu niezbędnego zamówienia skierowanego do nowego poddostawcy usług.
- 2.8. Zakres Usługi będzie każdorazowo określany w Umowie

2.9. Warunkiem świadczenia przez Operatora Usługi jest podpisanie przez Abonenta Umowy oraz Zamówienia dla numerów objętych Usługą.

- 2.10. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewni Abonentowi:
- 2.10.1. przygotowanie łącza do dokonania rejestracji Usługi w ramach możliwości technicznych;
- 2.10.2. techniczną pomoc związaną ze świadczeniem Usługi po zgłoszeniu przez Abonenta, obejmującą w szczególności:
- 2.10.2.1. opcjonalnie pomoc w instalacji zestawu instalacyjnego i konfiguracji Usługi oraz Usług dodanych,
- 2.10.2.2. eliminowanie usterek i nieprawidłowości w dostarczaniu Usługi,
- 2.10.2.3. usuwanie Awarii.
- 2.10.3. możliwość technicznej obsługi za pośrednictwem Infolinii, której numer i godziny pracy znajdują się na stronie www.multimo.pl
- 2.10.4. uzyskiwanie informacji o Usłudze
- 2.10.5. pomoc w wyborze opcji Usługi i zestawu instalacyjnego odpowiadających wymogom Abonenta,
- 2.10.6. obsługę Abonenta na odległość w zakresie składania zleceń i realizacji Usługi w ramach Umowy, zgodnie z aktualną ofertą i cennikami Operatora, z wyłączeniem realizacji zleceń, które wymagają zawarcia umowy w formie pisemnej,
- 2.10.7. pomoc techniczną i zgłoszenie usterek i Awarii,
- 2.10.8. złożenie reklamacji.
- 2.10.9. Abonent jest zobowiązany umożliwić sprawdzenie stanu technicznego łącza w Lokalu, o ile jest to konieczne do należytego świadczenia Usługi lub rozpatrzenia reklamacji. Sprawdzenie następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem.

§3. UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI

- 3.1. 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.
- 3.2. Świadczenie Usługi na podstawie Umowy, z zastrzeżeniem wyjątków w niej określonych trwa:
- 3.2.1. przez Minimalny Okres Świadczenia Usługi, a po jego upływie, przez czas nieokreślony, chyba że Operator lub Abonent złoży drugiej Stronie najpóźniej ostatniego dnia okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres rozliczeniowy, z którego końcem ma nastąpić rozwiązanie umowy ze względu na upływanie Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi, pisemne oświadczenie o braku woli kontynuowania Umowy. Wówczas Umowa ulega rozwiązaniu z upływem Minimalnego Okresu Świadczenia Usługi,
- 3.2.2. lub przez czas nieokreślony.
- 3.3. Na podstawie Art. 56 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne Multimo Sp. z o.o. zapewnia abonentowi możliwość zmiany warunków Umowy, obejmujących:
- 3.3.1. zmianę rodzaju świadczonych usług,
- 3.3.2. zmianę okresu na jaki została zawarta umowa;
- 3.3.3. zmianę pakietu taryfowego
- 3.3.4. zmianę sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi;
- 3.3.5. zmianę okresu rozliczeniowego
- 3.3.6. zmianę zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową; za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej. W takim wypadku Operator utrwalí oświadczenie abonenta złożone w powyższy sposób i przechowa je przez okres 12 miesięcy. Jednocześnie Operator potwierdzi abonentowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w

- terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o którym mowa powyżej, jeżeli Operator za zgodą abonenta rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy.
- 3.4 W razie braku potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa powyżej termin, w którym abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków umowy wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia.
- 3.5 W imieniu Operatora oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.
- 3.6 Operator może uzależnić zawarcie Umowy od:
- 3.6.1 dostarczenia przez Abonenta dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Operatora; w przypadku Konsumenta dokumentami takimi mogą być: zaświadczenie o zatrudnieniu i o uzyskiwanych dochodach wystawione nie wcześniej, niż na 1 miesiąc przed dniem przedłożenia Operatorowi, aktualny dokument potwierdzający prawo do renty lub emerytury;
- 3.6.2 pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora zgodnie z przepisami prawa; w przypadku powstania zastrzeżenia, Operator przekazuje Konsumentowi informację o podmiocie, który udostępnił jego dane uzasadniające zastrzeżenie Operatora.
- 3.7 Przed zawarciem Umowy Abonent obowiązany jest przekazać Operatorowi następujące dane i udostępnić do wglądu oryginały lub przekazać poświadczoną za zgodność z oryginałem kopie dokumentów:
- 3.7.1 W przypadku Konsumenta:
- 3.7.1.1 dowód osobisty lub paszport oraz drugi dokument potwierdzający tożsamość (paszport, prawo jazdy lub inny dokument stwierdzający tożsamość). W przypadku obywatela państwa obcego paszport wraz z kartą stałego pobytu;
- 3.7.1.2 aktualny dokładny adres miejsca stałego pobytu oraz adres do korespondencji, jeśli jest inny niż adres miejsca stałego pobytu;
- 3.7.1.3 potwierdzenie tytułu prawnego do Lokalu, w którym ma zostać zrealizowana Usługa
- 3.7.1.4 Konsument może przekazać Operatorowi następujące dane: adres poczty elektronicznej, NIP, numer karty płatniczej, numer rachunku bankowego, numer telefonu do kontaktów z Operatorem,
- 3.7.2 W przypadku Przedsiębiorcy:
- 3.7.2.1 dokumentów w formie oraz treści zgodnej z wykazem dokumentów koniecznych do zawarcia Umowy obowiązującym u Operatora w chwili jej zawierania, w szczególności: aktualnego odpisu z Krajowego Rejestru Sądowego albo Ewidencji Działalności Gospodarczej; zaświadczenia o nadaniu numeru REGON, zaświadczenia o nadaniu numeru identyfikacji podatkowej NIP,
- 3.8 Operator może odmówić zawarcia Umowy z Abonentem:
- 3.8.1 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
- 3.8.2 który odmówi przedstawienia danych lub dokumentów, o których mowa w pkt. 3.6.1 lub 3.6.2, lub udostępnił dane nieprawdziwe, lub przedstawił dokumenty, które budzą wątpliwości co do ich autentyczności lub kompletności;
- 3.8.3 jeżeli brak jest możliwości technicznych świadczenia Usługi lub wystąpiły okoliczności o charakterze Siły
- Wyższej uniemożliwiającej świadczenie Usługi.
- 3.9 Abonent będący Konsumentem, który zawarł Umowę poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 marca 2000 r. O ochronie niektórych praw konsumentów 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 Urządzeń, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
- 3.10 Operator rozpoczyna świadczenie Usługi w Dacie Aktywacji Usługi.
- 3.11 Warunkiem instalacji Usługi przez Operatora w Lokalu wskazanym w Umowie jest posiadanie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu. W przypadku posiadania przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkowania wieczystego lub spółdzielcze prawo do lokalu, instalacja Usługi wymaga dostarczenia przez Abonenta Operatorowi pisemnej zgody wystawionej przez odpowiednio właściciela, użytkownika wieczystego nieruchomości lub członka spółdzielni mieszkaniowej, na świadczenie Usługi w Lokalu.
- 3.12 Jeżeli Abonent nie jest stroną umowy, na podstawie której posiada dostęp do łącza w sieci TP w Lokalu, w którym ma zostać dokonana instalacja Usługi do której wymagane jest użytkowanie łącza TP, zobowiązany jest doręczyć Operatorowi zgodę strony takiej umowy, wyrażoną w formie pisemnej pod rygorem nieważności, na instalację Usługi w Lokalu przy wykorzystaniu istniejącego łącza w sieci TP. Instalacja Usługi może być przeprowadzona zgodnie z postanowieniami Umowy w następujący sposób:
- 3.12.1 samodzielnym dokonaniem przez Abonenta procesu rejestracji Usługi; albo
- 3.12.2 dokonaniem procesu rejestracji Usługi przy pomocy Asysty Technika.
- 3.13 Wygaśnięcie lub rozwiązanie umowy pomiędzy Abonentem a TP, na podstawie której Abonent posiadał dostęp do łącza w sieci TP, na którym świadczona jest Usługa, może skutkować rozwiązaniem Umowy przez Operatora ze skutkiem na dzień wygaśnięcia lub rozwiązania umowy na podstawie której Abonent posiadał dostęp do łącza w sieci TP. W sytuacji, gdy umowa na podstawie której Abonent posiadał dostęp do łącza w sieci TP wygasła lub została rozwiązana przez jedną ze stron w winy Abonenta, Operator ma prawo obciążyć Abonenta będącego Przedsiębiorcą karą umowną za wcześniejsze rozwiązanie Umowy zawartej na czas oznaczony określoną w pkt. 7.15 albo - w przypadku zarówno Konsumenta, jak i Przedsiębiorcy - żądać zwrotu przyznanej ulgi w wysokości określonej w Umowie lub Regulaminie Oferty Specjalnej.
- 3.14 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 Usługi, w tym zmian Cennika lub Regulaminu.
- 3.15 Zmiana warunków oraz zakresu świadczonej Usługi będzie skuteczna nie później, niż z pierwszym dniem nowego Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym Strony zawarły aneks do Umowy, chyba że postanowienia aneksu stanowią inaczej.
- 3.16 Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią, pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności. Operator może zażądać, iż przeniesienie praw i obowiązków odbędzie się na podstawie porozumienia zawartego między Operatorem, Abonentem oraz osobą trzecią.
- 3.17 Abonent upoważnia Multimo Sp. z o.o. do przeniesienia praw z zawartej Umowy na podmiot powiązany, zależny lub dominujący w stosunku do Multimo Sp. z o.o. w rozumieniu Kodeksu Spółek Handlowych.

§4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- 4.1 Abonent ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania innego podmiotu, który korzysta z Usługi, tak jak za działania lub zaniechania własne.
- 4.2 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. Z wyłączeniem sytuacji, gdy szkoda została spowodowana przez Operatora umyślnie, dochodzenie przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wartość kar umownych lub innych świadczeń wyraźnie wskazanych jest wyłączone.
- 4.3 PUU jest granicą odpowiedzialności Operatora za świadczone Usługi. Usługę uważa się za dostarczoną, z chwilą gdy jest ona dostępna w PUU.
- 4.4 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 klientów, utratę możliwości rozwinięcia działalności bądź utratę spodziewanych oszczędności.
- 4.5 Operator nie ponosi odpowiedzialności:
- 4.5.1 w przypadku uszkodzenia infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej, z przyczyn nie leżących po stronie Operatora,
- 4.5.2 za awarie w pracy Sprzętu lub Urządzeń będących następstwem uszkodzeń infrastruktury telekomunikacyjnej niestanowiącej Sieci Operatora lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta,
- 4.5.3 w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych infrastruktury telekomunikacyjnej należącej do Abonenta lub osoby trzeciej,
- 4.5.4 w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności Operator, których następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi, w przypadku uniemożliwienia przedstawicielom Operatora bądź TP dostępu do Sprzętu lub Urządzeń lub łącza stanowiących własność Operatora bądź TP i znajdujących się w Lokalu lub w pomieszczeniach Abonenta lub osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do Lokalu lub pomieszczeń,
- 4.5.6 za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Sprzęt, Urządzenia lub Sieć Operatora,
- 4.5.7 za nieprawidłowe funkcjonowanie dostarczonego oprogramowania, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegała zgodnie z zaleceniami producenta lub instrukcjami Operatora,
- 4.5.8 za blokadę świadczonych Usług lub utratę informacji, spowodowaną rozprzestrzenieniem się wirusa dostarczonego do sieci Abonenta, na skutek połączenia Urządzeń Abonenta z siecią Internet,
- 4.5.9 za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Użytkownika podłączonego do Sprzętu albo Urządzeń przed ingerencją osób trzecich,
- 4.5.10 za rejestrację domen dokonywaną przez Użytkownika w trakcie korzystania z Usługi,
- 4.5.11 za następstwa (w tym szkody) powstałe na skutek uzasadnionego ograniczenia lub zawieszenia Usługi,
- 4.5.12 za skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań określonych w Umowie lub Regulaminie,
- 4.5.13 za jakoś świadczonych Usługi, gdy Użytkownik nie korzysta z Urządzeń albo Sprzętu lub korzysta z urządzeń spoza Listy Referencyjnej Operatora.
- 4.6 Wysokość odszkodowań, w szczególności suma kar umownych należących od Operatora na rzecz Abonenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi na danym łączu na podstawie Umowy w danym Okresie Rozliczeniowym, nie może być wyższa od kwoty wynagrodzenia, jakie na podstawie Umowy Operator otrzymał od Abonenta w tym Okresie Rozliczeniowym, za

- świadczenie Usługi na danym łączu.
- 4.7 Uprawnienie do kar umownych, o których mowa w niniejszym paragrafie nie przysługuje, jeżeli łączny okres niedostępności Usługi w danym Okresie rozliczeniowym był krótszy niż 24 godziny.
- 4.8 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.
- 4.9 Operator i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane Siłą Wyższą lub decyzjami władz państwowych lub samorządowych.
- 4.10 Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi płatnej okresowo, Abonentowi przysługują 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 trzydziście 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 odpowiadającej miesięcznej Opłaty abonamentowej.
- 4.11 W przypadku opóźnień w realizacji usługi abonentowi przysługują na jego żądanie kara umowna w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej Opłaty abonamentowej za każdy pełny dzień niedotrzymania z winy Operatora, terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi na danym łączu w danym Lokalu, jednak nie więcej, niż równoważność jednodniowej Opłaty abonamentowej;
- 4.12 Jeden dzień, o którym mowa w pkt 4.10 lub 4.11, rozumiany jest jako okres kolejnych 24 godzin.
- 4.13 Z uwagi na techniczne uwarunkowania transmisji danych, Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w Internecie.
- 4.14 Operator zapewni należyta staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
- 4.15 W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczeniami przez siebie usługami, Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
- 4.16 W przypadku, gdy przy zawarciu Umowy (lub w czasie jej trwania) Klient wybierze Ofertę Specjalną powiązaną z zawarciem umowy na czas oznaczony, rozwiązaniem umowy przed terminem upływu czasu na jaki została zawarta wiąże się z konsekwencjami finansowymi opisanymi każdorazowo w Umowie, Cenniku lub Regulaminie Oferty Specjalnej zgodnymi z art 57 ust 6 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne i Kodeksem Cywilnym. Abonent jest zobowiązany do współpracy z Operatorem w celu przeciwdziałania, wykrywania i eliminowania nadużyć oraz naruszeń prawa popełnionych przy pomocy infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej do świadczenia Usługi, w szczególności rozsyłania niezamówionej informacji handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, ze zm.), wirusów, oprogramowania uznanego za niebezpieczne, skanowania portów, włamań do systemów informatycznych, ataków typu DoS i DDoS.

§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. Opłata za Urządzenie jest dokonywana bezpośrednio po jego otrzymaniu przez Abonenta, na podstawie wystawionej faktury.
- 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 miesiąc kalendarzowy. 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 z przyczyn systemowych lub innych niezależnych od Operatora – 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 opłat jednorazowych.
- 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 których 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. 3.14, z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- 5.10 Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń w sposób regularny, umożliwiający podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Operatora, a także z Regulaminu oraz Umowy.
- 5.11 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.
- 5.12 W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Operatora.
- 5.13 Za termin dokonania płatności faktury VAT uważa się datę uznania rachunku bankowego Operatora.
- 5.14 Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe od należności przeterminowanych jak też ma prawo do obciążenia Klienta kosztami sporządzenia i przesłania wezwania do zapłaty w wysokości 10 zł (kwota nie podlega VAT).
- 5.15 W przypadku, gdy okres opóźnienia przekraczał będzie jeden miesiąc, Operator uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacji należności za pośrednictwem profesjonalnej firmy windykacyjnej. Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury, w wysokości 15% dochodzonych w ten sposób należności.
- 5.16 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.
- 5.17 Operatorowi przysługuje prawo do zmiany cen świadczonych Usług w każdym czasie, chyba, że co innego wynika z Umowy lub Regulaminu Oferty Specjalnej. Jeżeli zmiana Cennika polegać będzie na podwyższeniu opłat lub dodaniu nowych opłat, które Abonent będzie zobowiązany płacić korzystając z dotychczasowej opcji 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 korzystania z tego prawa Operatorowi nie będzie przysługiwać roszczenie odszkodowawcze. Zmiana cen jest wiążąca dla Stron, jeżeli Abonent nie wypowie Umowy, najpóźniej ostatniego Dnia Roboczego 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.
- 5.18 Jeżeli okres świadczenia Usługi na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas Opłata abonamentowa ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty abonamentowej za każdy rozpoczęty dzień świadczenia Usługi.
- 5.19 Miesięczna Opłata abonamentowa obejmuje: stały dostęp do sieci Internet, utrzymanie łącza abonenckiego do TP, korzystanie ze Sprzętu, konserwację i utrzymanie Sprzętu, dostęp do wsparcia telefonicznego dla Użytkownika oraz wybrane Usługi dodane.
- 5.20 Zmiany wysokości opłat wynikające ze zmiany Cennika nie powodują konieczności zmiany w formie aneksu do zawartej Umowy.

§6. REKLAMACJE

- 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.
- 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, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie u Operatora lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest zobowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. 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. Postanowienia zdania poprzedniego nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
- 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 Kod Abonenta nadany przez Operatora lub adres miejsca świadczenia Usługi;
- 6.3.5 datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora Daty Aktywacji Usługi określonej w Umowie;

- 6.3.6 wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- 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 reklamacje, będą każdorazowo określone 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.
- 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 jej 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 postępowaniach, o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy;
- 6.7.7 podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
- 6.7.8 W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
- 6.7.9 dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne; zostać doręczona reklamującemu Abonentowi przesyłką poleconą.
- 6.8 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, a czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.
- 6.9 W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawi fakturę korygującą lub przyzna rabat na kolejnej wystawionej abonentowi fakturze. Kwoty przysługujące Abonentowi wskutek uznanej reklamacji zostaną zwrócone w formie zaliczenia ich na poczet należności Operatora z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług. 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 jego dyspozycją; w formie zaliczenia jej na poczet należności z tytułu świadczenia na rzecz Abonenta Usług, albo odpowiednią kwota zostanie zwrócona przelewem na wskazane konto albo wskazany adres (przekaz pocztowy).
- 6.10 W sytuacji, kiedy Operator posiada wobec Abonenta jakiegokolwiek wierzytelności wymagalne i niesporne, Operator może jednostronnie potrącić te wierzytelności z wierzytelnością Abonenta wobec Operatora, powstałą z tytułu uznania reklamacji za zasadną.

§7. ZAWIESZENIE, ROZWIĄZANIE I WYGAŚNIĘCIE UMOWY ABONENCKIEJ

- 7.1 Z zastrzeżeniem postanowień pkt 7.8., ograniczenie lub zawieszenie świadczenia Usługi przez Operatora może nastąpić wskutek wystąpienia jednej z poniższych okoliczności:
- 7.1.1 przekroczenia przez Abonenta terminu płatności o 14 dni, po uprzednim powiadomieniu wysłanym Abonentowi z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem w stosunku do

- planowanego terminu ograniczenia lub zawieszenia świadczenia Usługi;
- 7.1.2 prowadzenia działań przez Abonenta, które mogą powodować zakłócenia w działaniu sieci Internet;
- 7.1.3 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 nie uwzględnionych na Liście Referencyjnej lub podjęcia działań mogących stanowić zagrożenie dla integralności Sieci Operatora;
- 7.1.4 dokonywania prób wejścia do systemów informacyjnych będących w posiadaniu osób trzecich bez ich zgody;
- 7.1.5 nie przestrzegania Regulaminu, Umowy lub przepisów prawa w związku ze świadczoną Usługą;
- 7.1.6 z innych przyczyn określonych w Regulaminie lub Umowie.
- 7.2 Jeżeli zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usług nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Abonenta, nie zwalnia to Abonenta z obowiązku zapłaty Opłat abonamentowych za okres zawieszenia lub ograniczenia.
- 7.3 Zawieszenie lub ograniczenie Usługi nie zwalnia Abonenta z obowiązku uiszczenia opłat za świadczone Usługi, naliczonych przed datą zawieszenia lub ograniczenia Usługi.
- 7.4 Operator wznowi świadczenie zawieszonych Usług lub usunie ograniczenia w świadczeniu Usługi po ustaniu przyczyn zawieszenia lub ograniczenia, w szczególności po wypięciu od Abonenta wszystkich zaległych należności na konto Operatora.
- 7.5 Za ponowną aktywację Usługi oraz zniesienie innych nałożonych na Abonenta ograniczeń, jeżeli były one skutkiem działania lub zaniechania Abonenta, co mogło negatywnie wpłynąć na funkcjonalność lub integralność sieci telekomunikacyjnej, w szczególności uniemożliwienie świadczenia usług telekomunikacyjnych podmiotom trzecim, lub świadczenie tych usług z zachowaniem obniżonej jakości, Operator może pobrać odrębną jednorazową opłatę, określoną w Cenniku lub Ofercie Specjalnej.
- 7.6 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; Wypowiedzenie powinno wpłynąć do Operatora najpóźniej ostatniego dnia okresu rozliczeniowego poprzedzającego okres rozliczeniowy, z którego końcem ma nastąpić rozwiązanie umowy.
- 7.7 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.
- 7.8 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.
- 7.9 Operator ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem dwutygodniowego okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy:
- 7.9.1 z przyczyn określonych w pkt. 7.1 zawieszono świadczenie Usług, a okres zawieszenia trwa co najmniej 14 dni i Abonent nie usunął w okresie zawieszenia, naruszeń będących przyczyną zawieszenia, wskazanymi w dodatkowym wezwaniu wysłanym przez Operatora;
- 7.9.2 Abonent wykorzystuje Usługi świadczone przez Operatora niezgodnie z prawem, ich przeznaczeniem lub postanowieniami Umowy lub Regulaminu;
- 7.9.3 utraty przez Abonenta tytułu prawnego do korzystania z łącza lub Lokalu, do którego została doprowadzona Usługa;
- 7.10 Umowa wygasa wskutek:
- 7.10.1 zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora, w szczególności, gdy Operator utracił uprawnienia do świadczenia usług telekomunikacyjnych;
- 7.10.2 upływu okresu, na który została zawarta;

- 7.10.3 śmierci Abonenta będącego Konsumentem;
- 7.10.4 ustania bytu prawnego Abonenta będącego Przedsiębiorcą, chyba że ustanie bytu prawnego Abonenta wiąże się z przejęciem jego praw i obowiązków przez następcę prawnego, który przejmując Abonenta lub powstaje w wyniku jego podziału, przekształcenia lub połączenia zgodnie z przepisami prawa;
- 7.11 W razie śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, 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 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 ze zmarłym. W takiej sytuacji opłata za przyłączenie do sieci nie zostanie naliczona. Osoby uprawnione wskazane w niniejszym ustępie, muszą być stroną umowy z TP o świadczenie powszechnych usług telefonicznej w Lokalu lub spełniać warunek, o którym mowa w pkt. 3.9. 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.
- 7.12 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.
- 7.13 Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
- 7.14 W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Operatora naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.

§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.
- 8.2 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.
- 8.3 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.
- 8.4 Operator ma prawo obciążyć Abonenta kosztami napraw Sprzętu w szczególności w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
- 8.4.1 samowolnej ingerencji dokonanej w Sprzęt lub naprawy dokonanej przez Abonenta lub nieuprawnione osoby trzecie lub
- 8.4.2 uszkodzenia Sprzętu powstałego z przyczyn niezależnych od Operatora lub
- 8.4.3 uszkodzeń mechanicznych Sprzętu, które nie mogły powstać w trakcie właściwej eksploatacji Sprzętu lub nie powiadomienia Operatora niezwłocznie o nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach Sprzętu.

- 8.5 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.
- 8.6 Abonent zobowiązuje się do nie usuwania oraz do nie dokonywania zmiany jakichkolwiek znaków identyfikacyjnych umieszczonych na Sprzęcie.
- 8.7 Zobowiązania Abonenta związane ze Sprzętem oraz odpowiedzialność Abonenta za Sprzęt pozostają w mocy do czasu, gdy Operator nie usunie Sprzętu z Lokalu.
- 8.8 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 uzasadnione.
- 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 roboczych.

§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 zapewni 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 zapewni należytą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczeniu 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 świadzonej Usługi.

§12. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 12.1 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, przepisy Ustawy oraz aktów wykonawczych do Ustawy.
- 12.2 Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Operatora o wszelkich zmianach danych oraz danych osobowych Abonenta podanych Operatorowi w związku z zawarciem Umowy, w szczególności: nazwy (firmy) Abonenta, formy prawnej, siedziby Abonenta, adresu (adresu do korespondencji), numeru NIP, REGON, numerów telefonów służb Abonenta odpowiedzialnych za realizację Umowy, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w pkt 3.14.
- 12.3 Zmiana danych osobowych Abonenta takich jak: imię, nazwisko, adres, firma Abonenta, zmiana formy prawnej,

(adresu do korespondencji) Abonenta, siedziby Abonenta, numeru NIP, REGON, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów lub adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o których mowa w pkt 12.2., stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Operatora i nie wymagają sporządzenia aneksu do Umowy.

- 12.4 W przypadku niewykonania przez Abonenta zobowiązań, o którym mowa w pkt 12.3, wszelką korespondencję kierowaną do Abonenta z wykorzystaniem dotychczasowych danych uważa się za skutecznie doręczoną.
- 12.5 W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy i Regulaminu, wiążące będą postanowienia Umowy. W razie rozbieżności między postanowieniami Regulaminu oraz Regulaminu Oferty Specjalnej, wiążące będą postanowienia Regulaminu Oferty Specjalnej.
- 12.6 Operator wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu lub Umowy na inne języki, z zastrzeżeniem, że wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji postanowień Regulaminu lub Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
- 12.7 Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.multimo.pl oraz dostarczany nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie. 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.multimo.pl odpowiedniego komunikatu i nowego Regulaminu.
- 12.9 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 nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze. Zgodnie z Art.61 ust 6a Ustawy przepisu tego nie stosuje się gdy Operator dokonuje zmian na skutek zmiany przepisów prawa lub zmiany polegają na usunięciu zapisów niedozwolonych.
- 12.10 Z zastrzeżeniem pkt. 12.11 poniżej, wszelkie spory mogące wyniknąć na te realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Operatora.
- 12.11 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 Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Niezależnie od powyższego, Strony mogą poddać spór do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu, właściwemu miejscowo dla miejsca wykonania Umowy.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 października 2009 r.