



1. O ile Użytkownik nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta w §2, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony z 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.

### §3 Zobowiązania Operatora

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi określonej w Cenniku Usług (Załącznik nr 3 i 4) na warunkach określonych w Regulaminie Usługi (Załącznik nr 2) i zgodnych ze specyfikacją zawartą w Karcie Aktywacyjnej (Załącznik nr1)
2. Reklamacja może zostać złożona 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
3. Operator przyjmuje zgłoszenia serwisowe, zamówienia i modyfikację usług poprzez infolinię pod numerem telefonu: 32 44 18 444, poczty internetowej: [biuro@multi-telekom.pl](mailto:biuro@multi-telekom.pl) lub listownie na adres firmy.
4. Operator przyjmuje iż, jeśli w Cenniku świadczonej usługi nie wyszczególniono minimalnego gwarantowanego transferu to przyjmuje się tą wartość na 10% wartości znamionowej.
5. Operator wyznacza termin uruchomienia usługi do:  
 1 dnia roboczego     7 dni roboczych     14 dni roboczych     30 dni roboczych

### §4 Zobowiązania Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Usługi dostępu do Internetu i/lub Usług głosowych w sposób zgodny z warunkami określonymi w Regulaminie (Załącznik Nr 2) oraz do regularnego i terminowego uiszczania opłat za Usługę zgodnie z obowiązującym Cennikiem (Załącznik Nr 3 i 4)
2. Użytkownik zobowiązuje się, po rozwiązaniu Umowy, do zwrotu Urządzeń Dostępowych zainstalowanych w lokalu Użytkownika na swój koszt na adres Operatora zgodnie z postanowieniami Regulaminu, o ile takie urządzenia zostały użyte w ciągu 14 dni od rozwiązania umowy.
3. W wypadku braku zwrotu Urządzeń, lub zwrotu Urządzeń uszkodzonych z winy Użytkownika o których mowa w ust. 2 Użytkownik jest zobowiązany do zapłaty kary umownej wyszczególnionej w Cenniku w ciągu 7 dni.
4. Zainstalowane urządzenia Operatora zostają wyszczególnione w protokole zdawczo-odbiorczym.
5. Użytkownik oświadcza, że: wyraża zgodę; (i) posiada wszelkie zgody od podmiotu mającego prawo administrowania budynkiem na instalację, utrzymanie i demontaż Urządzeń Abonentów. W przypadku cofnięcia zgody na instalację Urządzeń przed aktywacją Usługi Operator ma prawo odstąpić od Umowy. Cofnięcie ww. zgody na instalację stanowi podstawę do rozwiązania Umowy przez Operatora z winy Użytkownika bez zachowania terminu wypowiedzenia.

### §5 Opłata za Usługę

1. Użytkownik zobowiązuje się do uiszczenia opłaty aktywacyjnej z tytułu aktywacji Usługi w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem Usługi dostępu do sieci Internet w momencie podpisania Umowy bądź opłata ta zostanie doliczona do pierwszej (bądź następnej w przypadku świadczenia już Usług Użytkownikowi) faktury na konto bankowe Operatora, które będzie podane na fakturze.
2. Okres rozliczeniowy wynosi miesiąc od 1 dnia miesiąca do ostatniego dnia miesiąca, Użytkownik zobowiązuje się do opłacania comiesięcznej opłaty za wyszczególnione w Cenniku w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem do 13 dnia każdego miesiąca. Opłata ta będzie naliczana począwszy od dnia aktywacji łącza. Termin płatności pierwszego okresu rozliczeniowego wyznacza pierwsza wystawiona Faktura VAT.
3. Opłatę, o której mowa w ust. 2 Użytkownik zobowiązany jest wpłacać na przyznany indywidualnie numer konta bankowego Operatora.
4. Za zwłokę w zapłacie, począwszy od dnia następnego Operator ma prawo naliczać odsetki ustawowe. W przypadku zwłoki przekraczającej 7 dni Operator ma prawo zastosować sankcje przewidziane w Regulaminie.
5. Użytkownik oświadcza, że w przypadku przenoszenia publicznego numeru telefonu od innego operatora nie posiada zaległości w płatnościach na rzecz tego dostawcy usługi przekraczających 30 dni.
6. Użytkownik upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy faktury oraz Użytkownik zgadza się na wysyłanie faktur VAT w postaci elektronicznej.
7. Użytkownik może uzyskać aktualne informacje o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych osobiście w Biurze Obsługi Klienta, telefonicznie po połączeniu z infolinią, lub pocztą elektroniczną na podanych na stronie Operatora aktualnych danych kontaktowych.

### §6 Regulamin i Cennik

1. Użytkownik oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z Regulaminem i Cennikiem, zgadza się z ich treścią oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.
2. Szczegółowy Cennik wszelkich usług telekomunikacyjnych dostępny jest po adresem Operatora [www.multi-telekom.pl](http://www.multi-telekom.pl) oraz w biurze Operatora.
3. Cennik Usług głosowych połączeń poza abonamentem traktowany jest jako usługa dodatkowa i naliczane są dodatkowe opłaty zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Każda zmiana cennika Usług głosowych poza abonamentowych połączeń do Polski, która jest podyktowana zmianą ceny na wyższą Operator zobowiązany jest powiadomić Użytkownika na piśmie i Użytkownik ma prawo do niezaakceptowania nowych warunków.
5. Zmiany cennika Usług głosowych poza abonamentowych połączeń zagranicznych podyktowana zmianą kursu walut lub innych zmian na które Operator nie ma wpływu nie uprawnia Użytkownika do wypowiedzenia umowy.

### §7 Odpowiedzialność

1. Operator świadczy usługę z parametrami zamówionej Usługi zgodnie z Kartą Aktywacji Usługi (Załącznik nr 1) zgodnie z Cennikami (Załącznik nr 3 i 4).
2. Kwestie odpowiedzialności zarówno Operatora jak i Użytkownika oraz ich wzajemne prawa i obowiązki zawarte są w Regulaminie Usługi. (Załącznik Nr 2).
3. Użytkownik nie ma prawa kierować do sieci Operatora za pomocą urządzeń Telekomunikacyjnych ruchu pochodzącego z innych sieci telekomunikacyjnych bez zgody Operatora.
4. Operator ponosi maksymalną odpowiedzialności odszkodowawczą za przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytym wykonaniu Usługi w danym okresie rozliczeniowym w wysokości wartości jednego abonamentu.

### §8 Dane Użytkownika

1. Użytkownik oświadcza, że wszystkie podane dane są zgodne z prawdą i wyraża zgodę na ich przetwarzanie w celu realizacji niniejszej Umowy przez Operatora oraz innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych w celu wykonania niniejszej umowy.
2. Operator nie prowadzi spisu abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych.

### §9 Tryb zmiany warunków umowy

1. Operator może, poza formą pisemną, umożliwić Użytkownikowi zmianę warunków Umowy dotyczących rodzaju świadczonych Usług, okresu, na jaki została zawarta Umowa, pakietu taryfowego, sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi, Okresu Rozliczeniowego oraz zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych i elementów składających się na opłatę abonamentową, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Użytkownika złożone w powyższy sposób i przechowuje je przez okres 12 miesięcy. Jednocześnie Operator potwierdzi Użytkownikowi fakt złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Użytkownikiem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Użytkownikowi 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. W razie braku potwierdzenia Użytkownika faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jej zakresu i terminu wprowadzenia zmian, termin, w którym Użytkownik może odstąpić od dokonanej zmiany warunków Umowy, wynosi 3 miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy. Do zachowania terminu odstąpienia wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, jeżeli Operator, za zgodą Użytkownika, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy. Na żądanie Użytkownika Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość, drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
2. Wszelkie zmiany warunków niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Przy zmianie usługi na usługę o niższej opłacie abonamentowej przez Użytkownika podczas trwania Umowy Użytkownik zobowiązany jest do pokrycia różnicy opłat aktywacyjnych wyszczególnionych w Cenniku.
4. Zamówienie dotyczące zmiany Opcji w kolejnym Okresie rozliczeniowym powinno zostać złożone nie później niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, w którym zmiana ma nastąpić. Zamówienia na zmianę Opcji złożone na mniej niż 10 dni przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak złożone w kolejnym Okresie rozliczeniowym.
5. Zmiana Opcji może nastąpić tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.
6. Aktywacja zmiany Opcji następuje w dniu rozpoczęcia nowego okresu rozliczeniowego i od tego dnia naliczana jest nowa opłata abonamentowa.
7. Operator zastrzega sobie prawo odmowy dokonania technicznej rekonfiguracji świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności, Operator świadczy Usługę na dotychczasowych zasadach.
8. Z zastrzeżeniem zmian Umowy dokonanej na wniosek Użytkownika, Operator usług powiadamia Użytkownika o zmianie Umowy, Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
9. Użytkownik, nie później niż w terminie określonym w piśmie powiadamiającym wymienionym w ust. 8 może doręczyć Operatorowi usług pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika, ze skutkiem na koniec miesiąca przed wdrożeniem zmian. Brak

- pisemnego oświadczenia Użytkownika w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.
10. W zakresie dotyczącym zmian Umowy lub Regulaminu, w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika w związku ze skorzystaniem przez Użytkownika z uprawnienia, o którym mowa w ust. 9 przed upływem terminu ustalonego w Umowie, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi.
  11. W zakresie dotyczącym zmian Cennika, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze a także zwrot ulgi w przypadku podwyższenia cen.
  12. Zapisów ust. 10 oraz 11 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 8 następuje na skutek zmian prawa lub usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, sposobu dostarczenia dostępu do Internetu (w tym zmiany stałego adresu IP) i w przypadku złożenia wypowiedzenia przez Użytkownika stosuje się sankcje jak w § 10 ust. 3.
  13. W trakcie obowiązywania umowy Abonent może dokonać zmiany warunków umowy w zakresie rodzaju świadczonych mu usług, okresu na jaki została zawarta umowa, w tym minimalnego okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych, wybranego pakietu taryfowego i/lub dodatkowej opcji usług, sposobów składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi, a także sposobów dokonywania płatności - telefonicznie, drogą elektroniczną za pomocą wskazanego przez Abonenta przy zawieraniu umowy adresu poczty elektronicznej, o ile nie ma zaległości w płatnościach wobec Dostawcy usług i o ile nie korzysta z umowy promocyjnej.

#### §10 Tryb rozwiązania Umowy

1. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę z 1-miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego (miesiąca).
2. Użytkownik ma prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie do 14 dni od daty podpisania Umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych, wszelkie opłaty aktywacyjne lub instalacyjne zostają zwrócone. Okres ten traktowany jest jako test działania usługi.
3. W przypadku jednostronnego rozwiązania ww. Umowy, zawartej na czas określony jednak po okresie wyszczególnionym w ust. 2 przez Użytkownika lub przez Operatora usług z winy Użytkownika przed upływem okresu obowiązywania Umowy zawartej na czas określony, Użytkownik będzie zobowiązany do zapłaty kwoty w wysokości ulgi przyznanej Użytkownikowi w związku z zawarciem Umowy na czas określony, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
4. Operatorowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy z uzasadnionych przyczyn takich jak: przypadku braku możliwości świadczenia usług spowodowanego zmianą warunków technicznych w trakcie trwania Umowy, gdy zastosowana przez Operatora technologia nie pozwoli na osiągnięcie wymaganych parametrów, gdy parametry te ulegną, z przyczyn niezależnych od Operatora, pogorszeniu, gdy z innych przyczyn niezależnych od Operatora nastąpi brak technicznych możliwości świadczenia usługi. W tym przypadku nie przysługuje żadne odszkodowanie Użytkownikowi.
5. Operator ma prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia naruszenia postanowień Umowy lub Regulaminu, a jednorazowe upomnienie nie odniosło skutku.
6. Rozwiązanie lub zmiana Umowy w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług następuje na piśmie i jest przesyłane przez Operatora na wskazany przez Użytkownika na adres korespondencyjny, a przez Użytkownika na adres siedziby Operatora lub składane przez Użytkownika osobiście w siedzibie Operatora.
7. W przypadku braku uiszczenia opłat z tytułu świadczenia Usług w terminie zostaną wysłane upomnienia w postaci wyświetlenia w przeglądarce przypomnienia.
8. Jeśli Użytkownik nie ureguluje zadłużenia mimo zastosowania ust. 7 w ciągu co najmniej 7 dni od daty wymaganej na fakturze VAT, Operator wyśle pisemne wezwanie do zapłaty w wyznaczonym dodatkowym terminem płatności.
9. Jeśli do określonego w wezwaniu do zapłaty dodatkowego terminu w ust. 8 Użytkownik dalej nie ureguluje zaległej opłaty Operator może zawiesić lub wypowiedzieć umowę z winy Użytkownika co zobowiązuje Użytkownika do zapłaty na rzecz Operatora Opłaty Wyrównawczej w wysokości ulg, rabatów i obniżek przyznanych Użytkownikowi wyszczególnionymi w Cenniku w związku z zawarciem Umowy w zakresie dotyczącym Usługi pomniejszonych proporcjonalnie o okres użytkowania.
10. W przypadku automatycznego przedłużania niniejszej Umowy na czas nieokreślony zapisu w pkt 3 nie stosuje się.

#### §11 Ulga

1. Klientowi zostaje przyznana ulga wyszczególniona w cenniku.
2. Wartość sumarycznej ulgi przyznanej Użytkownikowi, który zawarł Umowę na czas określony stanowi różnica w cenie między Usługą na czas określony a cenie Usługi na czas nieokreślony pomnożoną przez ilość miesięcy, na który została zawarta Umowa oraz różnica w cenie między Usługą Aktywacji na czas określony a cenie Usługi Aktywacji na czas nieokreślony.
3. W przypadku skorzystania z promocji „TV z Internetem na start” przyznaje się dodatkową ulgę w wysokości 50% na usługę dostępu do Internetu na czas trwania usługi telewizyjnej IPTV Jambox (usługa IPTV wymaga podpisania dodatkowej umowy). W przypadku rezygnacji z usługi telewizyjnej IPTV Jambox ulga automatycznie przestaje obowiązywać.

#### §12 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, Cennika lub regulaminów lub cenników promocji lub ofert okresowych.
2. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem oraz Cennikiem zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
3. Umowa wiąże strony od dnia jej podpisania.
4. Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki:
  - Karta Aktywacji Usługi
  - Regulamin usług telekomunikacyjnych
  - Cennik usługi dostępu do Internetu jeśli świadczona jest usługa dostępu do Internetu.
  - Cennik usług głosowych jeśli świadczona jest usługa telefonii stacjonarnej
  - Protokół zdawczo-odbiorczy jeśli zainstalowano urządzenia Operatora w lokalu Użytkownika.
5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednej dla każdej ze Stron.

**Oświadczam, że otrzymałem/am**

**Regulamin usług telekomunikacyjnych świadczonych przez firmę MATRONIX**

**Cennik promocji „Promocja radio 2017” lub  Cennik promocji „Promocja radio 2017 dla biznesu” lub  Cennik promocji „Lato 2015 dla przedłużających umowę” lub  Cennik promocji „Promocja 2017” lub  Cennik promocji „Promocja 2017 bloki”**

**i zgadzam się z ich treścią,**

6. Ja, niżej podpisany/a,  wyrażam zgodę  nie wyrażam zgody na wystawianie faktur w formie elektronicznej oraz przyjmuję na siebie obowiązek ich pobierania z Wirtualnego Biura Obsługi Klienta dostępnego na stronie [HTTPS://BOK.MULTI-TELEKOM.PL/](https://BOK.MULTI-TELEKOM.PL/)
7. Ja, niżej podpisany/a,  wyrażam zgodę  nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w celach marketingowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 z późniejszymi zmianami) oraz danych transmisyjnych zgodnie z art. 165 ust.4 i 5 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r. Nr 171 poz. 1800 z zmianami).
8. Ja, niżej podpisany/a,  wyrażam zgodę  nie wyrażam zgody na powiadamianie mnie o zmianach Regulaminu oraz Cennika drogą elektroniczną.
9. W przypadku sporu strony będą dążyły do polubownego załatwienia sporu.
10. W zakresie nieuregulowanym w umowie, informacje o ewentualnych ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych urządzeń końcowych, danych dotyczących funkcjonalności usług, danych dotyczących jakości usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości usług, zakresie obsługi serwisowej, oraz sposobach kontaktowania się ze służbami serwisowymi Operatora, zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonych usług, zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów, sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych, sposobie przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, opłatach należnych w momencie rozwiązania umowy, w tym warunkach zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, ze wskazaniem na czyj koszt ma nastąpić zwrot - znajdują się w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz Cenniku Usług.

*Podpis i pieczęć przedstawiciela Operatora*

*Podpis (i pieczęć) Użytkownika*