

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH przez firmę MATRONIX (sieć internetowa „MULTI-TELEKOM”) ważny od 01.04.2016

Postanowienia ogólne §1.

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

Awaria – techniczna wada Sieci Dostawcy usług, całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usług

Administrator – pracownik Operatora nadzorujący poprawne działanie usług telekomunikacyjnych,

Cennik – zestawienie cen za usługę świadczoną przez firmę MATRONIX Marcin Moczulski (sieć internetowa „MULTI-TELEKOM”), ceny mogą być negocjowane indywidualnie.

Karta Aktywacyjna – dokument potwierdzający rozpoczęcie świadczenia usługi przez operatora na rzecz Użytkownika.

Okno Serwisowe – występujące w krótkich interwałach czasowych działania podejmowane przez Operatora lub jego dostawców, mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją sieci oraz polepszeniem świadczonej usługi telekomunikacyjnych, mogących skutkować czasowym brakiem transmisji danych przez maksymalnie 120 minut

Operator – Firma MATRONIX Marcin Moczulski (sieć internetowa „MULTI-TELEKOM”), świadcząca usługi telekomunikacyjne na podstawie wymaganego prawem zgłoszenia do Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Oплата – opłata za stałą (nielimitowaną czasowo) usługę dostępu do Internetu wg Cennika lub Telefonii Internetowej (lub obu naraz) wycenioną zgodnie z cennikiem.

Regulamin – niniejszy Regulamin świadczenia usługi telekomunikacyjnych.

Siła wyższa – zdarzenie niezależne od Użytkownika i Operatora usług, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, burze, wichury, powódzie, strajki

Telefonia internetowa (VoIP - Voice over Internet Protocol) - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu sieci cyfrowej transmisji głosu w tym do sieci VoIP, sieci operatorów komórkowych oraz sieci stacjonarnej PSTN.

Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na podstawie, której firma MATRONIX Marcin Moczulski (sieć internetowa „MULTI-TELEKOM”) zobowiązuje się do świadczenia usługi na rzecz Użytkownika, a Użytkownik do terminowej płatności za tę usługę do 13 dnia każdego miesiąca lub do dnia wpisanego na fakturze VAT.

Urządzenia Dostępowe – zwane dalej Urządzenia - urządzenia teleinformatyczne umożliwiające nadawanie, przetwarzanie i odbiór danych, wykorzystywane przez Użytkownika dla potrzeb korzystania z usług świadczonych na podstawie Umowy;

Usługa dostępu do Internetu - usługa telekomunikacyjna polegająca na zapewnieniu dostępu do zasobów sieci Internet w lokalizacji określonej w Karcie Aktywacji usługi.

Usługa telekomunikacyjna – usługa polegająca na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.

Usterka – techniczna wada Sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług, obniżająca jakość Usługi, uniemożliwiająca osiągnięcie poziomu jakości Usługi określonej w Umowie lecz umożliwiającą korzystanie z tej Usługi

Użytkownik – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, z którą zawarto Umowę o świadczenie usług.

Wirtualne Biuro Obsługi Klienta – strona umieszczona na serwerze Operatora, na której Użytkownik może sprawdzić stan płatności, podgląd faktur VAT, wydrukować formularz przelewu, przeczytać ważne wiadomości od Administratora dostępne pod adresem <https://bok.multi-telekom.pl/>

Zamawiający – osoba zainteresowana zawarciem Umowy.

§2

1. Użytkownik jest zobowiązany do przestrzegania niniejszego Regulaminu do dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych.
2. Regulamin staje się wiążący w momencie złożenia podpisu przez Użytkownika na formularzu Umowy.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu poprzez umieszczenie jego znowelizowanej wersji na serwerze Operatora, pod adresem <http://www.multi-telekom.pl>

§3

1. O zmianie Regulaminu Operator poinformuje wszystkich Użytkowników pocztą elektroniczną. Regulamin staje się obowiązujący po 31 dniach od daty wysłania poczty email do Użytkowników. Brak sprzeciwu w formie pisemnej w terminie 31 dniowym od daty wysłania poczty email oznacza akceptację nowego Regulaminu przez Użytkownika.
2. Użytkownik zobowiązuje się do zapoznania z nowym Regulaminem, każdorazowo po otrzymaniu zawiadomienia o jego nowelizacji.

Rozdział 1. Zakres i warunki świadczenia usługi transmisji danych oraz telefonii internetowej.

§4

Operator świadczy usługę w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Karcie Aktywacyjnej, Regulaminie oraz w Cenniku.

Rozdział 1. Postanowienia ogólne

§5

1. Umowa może być zawarta na czas określony lub nieokreślony.
2. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, po spełnieniu przez zamawiającego warunków określonych w Regulaminie oraz Karcie Aktywacyjnej oraz pod warunkiem istnienia możliwości technicznych wykonywania usług w ramach Umowy.
3. W Umowie Operator zobowiązuje się do zapewnienia Użytkownikowi dostępu do Internetu lub (i) telefonii internetowej w określonej lokalizacji i o określonych parametrach, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie i Umowie, a Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu i Umowy – w szczególności do terminowej zapłaty opłat wskazanych w Cenniku.
4. Zakres Usług oferowanych przez Operatora na poszczególnych obszarach może być zróżnicowany w zależności od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych.
5. W sytuacji gdy z Usługi korzysta inny podmiot niż Abonent, Abonent zobowiązany jest zapoznać go z treścią Regulaminu. Abonent ponosi odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania innego podmiotu jak za działania lub zaniechania własne.

§6

1. Usługa dostarczana jest do mieszkania (lokalu) wyszczególnionego w Umowie i dopuszcza się podział Usługi na własny użytek tylko i wyłącznie w obrębie swojego lokalu. Za udostępnianie osobom trzecim poza własnym lokalem Operator może nałożyć karę w wysokości do 2440 zł brutto.
2. Prawa i obowiązki wynikające z Umowy przechodzą na następcę prawnego zarówno Operatora jak i Użytkownika.
3. Użytkownik nie może bez zgody Operatora przekazać praw i obowiązków wynikających z Umowy na inną osobę.
4. Użytkownik wyraża zgodę na przeniesienie przez Operatora praw i obowiązków wynikających z Umowy na podmiot powiązany kapitałowo lub organizacyjnie z Operatorem.

§7

1. W imieniu Operatora i Zamawiającego Umowę mogą zawierać jedynie upoważnieni przedstawiciele.

2. Tylko Pracownicy Operatora lub jego podwykonawcy są uprawnieni do przeprowadzania czynności związanych z wykonaniem Umowy.
3. Użytkownik obowiązany jest pisemnie poinformować Operatora o zmianach danych zawartych w Umowie, w terminie do końca miesiąca, w którym zmiany te zaistniały, ale nie później niż 14 dni od ich zaistnienia pod rygorem poniesienia konsekwencji wynikających z nie zgłoszenia danych.

Rozdział 2. Warunki zawarcia Umowy

§8

1. Zamawiający zainteresowany zawarciem Umowy zgłasza do Operatora telefoniczne, pisemne bądź osobiste zamówienie na świadczenie usługi transmisji danych lub (i) telefonii internetowej.
2. Zamawiający ma prawo do odstąpienia od Umowy bez podania przyczyn w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając odpowiednie oświadczenie na piśmie jednak nie później niż do dnia podpisania karty aktywacji usługi.

§9

1. Na złożone zamówienie Operator udziela zamawiającemu odpowiedzi w terminie nie dłuższym niż 7 dni roboczych, informując zamawiającego czy istnieją warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionych usług z zastrzeżeniem możliwości wydłużenia tego terminu do 30 dni roboczych w przypadku konieczności dzierżawy infrastruktury teletechnicznej od innych operatorów celem świadczenia usługi transmisji danych.
2. Warunki techniczne umożliwiające realizację zamówionej Usługi są podstawowym warunkiem zawarcia Umowy.
3. Operator zastrzega sobie możliwość uzależnienia zawarcia Umowy od spełnienia dodatkowych przesłanek przez zamawiającego.
4. Operator zastrzega sobie możliwość zerwania umowy gdy zachodzą ciężkie do usunięcia trudności w dostarczeniu usługi.
5. W imieniu Operatora umowę zawiera właściciel firmy będącej Operatorem, bądź jego przedstawiciel.
6. Umowa może być zawarta po stwierdzeniu przez Operatora tożsamości osoby zamierzającej korzystać z usług.
7. Zawarcie umowy może być związane z przyznaniem Abonentowi ulg, upustów itp. szczególnie określonych w umowie promocyjnej.

Rozdział 3. Warunki realizacji Umowy

§10

1. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Operatora następuje z chwilą podpisania Karty Aktywacji, która stanowi protokół odbioru łącza i potwierdzenie funkcjonowania łącza.
2. Umowy promocyjne mogą posiadać odrębny regulamin promocji, który jest uzupełnieniem niniejszego Regulaminu. Jeśli niniejszy regulamin jest w niektórych punktach sprzeczny z regulaminem promocyjnym to regulamin promocyjny przyjmuje się za ważniejszy.
3. Zapewnienie usługi następuje z chwilą podłączenia Użytkownika do struktury sieciowej Operatora, potwierdzone złożeniem podpisów w karcie aktywacji.
4. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność prawną za wykonywane czyny w sieci Internet, które zostały wykonane z przydzielonego adresu IP.
5. Użytkownik ponosi całkowitą odpowiedzialność prawną za wykonywane czyny w sieci telefonicznej, które zostały wykonane z przydzielonego publicznego numeru telefonu lub konta.
6. Operator może rozszerzyć zakres oferowanych usług bez konieczności zmiany Regulaminu i Cennika.

§11

1. W celu umożliwienia realizacji Umowy poprzez instalację struktury, urządzeń itp. Oraz przeprowadzenia testów przed rozpoczęciem świadczenia Usługi telekomunikacyjnej danych Użytkownik umożliwi pracownikom Operatora wstęp na teren siedziby Użytkownika.
2. Użytkownik jest zobowiązany, na każde żądanie, umożliwić pracownikom Operatora lub osobom upoważnionym, sprawdzenie stanu technicznego Urządzeń znajdujących się w zajmowanym przez niego lokalu, pod rygorem rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym.

§12

1. Wszelkich ingerencji w tym zmian, przeróbek, napraw, konfiguracji i konserwacji oraz usuwania uszkodzeń, dokonują wyłącznie pracownicy Operatora bądź osoby upoważnione przez Operatora.
2. Uszkodzenia elementów nie będących własnością Użytkownika, a służących do świadczenia usługi – wynikłe z działania bądź zaniechania Użytkownika lub będące skutkiem nieprawidłowego z nich korzystania usuwane są w całości na koszt Użytkownika.

§13

Zmiana miejsca wykonywania umowy:

1. Operator jest obowiązany, na pisemne zamówienie Użytkownika, dokonać zmiany miejsca zainstalowania urządzeń potrzebnych do świadczenia Usług telekomunikacyjnej, pod warunkiem jednak istnienia możliwości technicznych we wskazanym przez Użytkownika miejscu.
2. Za podłączenie Użytkownika w nowym miejscu pobiera się opłatę manipulacyjną, zgodnie z indywidualną kalkulacją.

§14

W sytuacji wyjątkowej, gdy występuje zagrożenie bezpieczeństwa sieci „MULTI-TELEKOM” administrowanej przez firmę MATRONIX Marcin Moczulski, Administrator ma prawo do natychmiastowej reakcji w celu usunięcia przyczyny tego zagrożenia. Może się to wiązać z odłączeniem Użytkownika od Sieci. W ciągu 24 godzin wszyscy Użytkownicy, których dotyczy sytuacja wyjątkowa zostaną poinformowani o szczegółach. Z tego tytułu nie przysługuje reklamacja.

§15

W ciągu 14 dni roboczych od daty wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Użytkownik zobowiązany jest udostępnić lokal będący miejscem wykonywania usługi Operatorowi lub upoważnionemu przez niego przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tych pomieszczeniach urządzeń (wyszczególnionych w protokole zdawczo odbiorczym), które zostały oddane mu w użyczenie, a stanowią własność Operatora.

§16

W dniu rozwiązania bądź wygaśnięcia Umowy Operator zaprzestaje świadczenia usług.

Rozdział 4. Zawieszenie Umowy

§17

1. Zawieszenie Umowy przez Operatora polega na czasowym nie świadczeniu z przyczyn określonych Usługi objętej Umową.
2. Operator zastrzega sobie możliwość zawieszenia umowy bez jej rozwiązania na skutek:
 1. Pozostawania w zwłoce z należnością za usługę przez okres dłuższy niż 14 dni
 2. Naruszenia Regulaminu przez Użytkownika.
 3. Nie poinformowanie przez Użytkownika o zmianach określonych w §7
3. Zawieszenie umowy w takich wypadkach jak i w wypadku określonym w §18 nie zwalnia Użytkownika z opłacania należności za usługę

§18

1. Zawieszenie umowy bez jej rozwiązania następuje automatycznie po jednokrotnym wezwaniu Użytkownika przez Administratora do zaprzestania działań naruszających Regulamin lub jakichkolwiek innych w istotny sposób naruszających prawidłowe funkcjonowanie Usługi jeśli Użytkownik nie zastosuje się do wezwania.
2. Zawieszenie Umowy następuje na czas określony przez Operatora lub do czasu usunięcia przyczyny powodującej zawieszenie Umowy.

Rozdział 5. Zmiana, rozwiązanie bądź wygaśnięcie Umowy

§19

Zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i powinny zawierać w szczególności datę sporządzenia oraz numer kolejny zmiany lub uzupełnienia.

§20

1. Użytkownik może w ciągu 31 dni od otrzymania zawiadomienia o zmianach w Regulaminie lub Cenniku rozwiązać umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
2. Jeżeli Użytkownik nie rozwiązał umowy w wyżej wymieniony sposób uznaje się, że wyraził zgodę na nowe postanowienia w regulaminie i cenniku.
3. Użytkownik może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym, jeżeli Operator zgłosi wniosek o upadłość.

§21

1. Umowa na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
2. Umowa na czas określony rozwiązuje się po upływie terminu określonego w Umowie – o ile treść umowy nie stanowi inaczej.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy Użytkownik zobowiązany jest do pokrycia wszelkich zaległych opłat wobec Operatora.

§22

Umowa może być rozwiązana przez Operatora w trybie natychmiastowym w przypadku:

1. Nieuregulowanie przez Użytkownika zaległych opłat w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty
2. Wszczęciu wobec Użytkownika postępowania likwidacyjnego, upadłościowego, egzekucyjnego lub układowego albo innego postępowania naprawczego lub odłużeniowego
3. Przyłączenia do Urządzeń Dostępowych przez Użytkownika urządzeń nie spełniających wymagań określonych w obowiązujących przepisach lub niezgodnych z prawem
4. Wykorzystanie przez Użytkownika usługi do celów sprzecznych z prawem
5. Istotnego naruszenia przez Użytkownika postanowień Umowy bądź Regulaminu uważa się przypadki określone w §33
6. Nie zastosowanie się do obowiązków wynikających z §11 i §12 Regulaminu.

§23

Powiadomienie o rozwiązaniu Umowy następuje przez pisemne oświadczenie strony, wysłane za pomocą listu poleconego na adres drugiej strony, określony w Umowie. W przypadku nie poinformowania przez Użytkownika o zmianie adresu dokonanej w trakcie obowiązywania Umowy doręczenia dokonane na adres podany w Umowie uważa się za skuteczne

§24

W przypadku rozwiązania Umowy ze względu na zaległości Użytkownika, ponowne rozpoczęcie świadczenia usług może nastąpić po uregulowaniu zaległych opłat wraz z ustawowymi odsetkami za okres opóźnienia i wniesieniu opłaty manipulacyjnej wg Cennika.

§25

Umowa wygasa na skutek:

1. Zaprzestania prowadzenia działalności przez Operatora lub utraty uprawnień do świadczenia usług
2. Utraty przez Użytkownika prawa do zajmowania nieruchomości lub lokalu, w którym znajduje się punkt zakończenia sieci, o ile Użytkownik nie wskaże innego miejsca, w którym ze względów technicznych możliwe będzie zainstalowanie nowego punktu zakończenia sieci.
3. Upływu okresu, na który została zawarta jeżeli nie ma postanowienia w umowie o przejściu na czas nieokreślony

Zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych

Rozdział 1. Warunki wstępne

§26

1. Operator świadczy usługi nieprzerwanie z wyjątkiem przerw technicznych, niezbędnych do poprawnego funkcjonowania sieci Operatora. Na przerwy techniczne składają się okresy związane z pracami technicznymi tj. konserwacją, naprawami, oraz testowaniem sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego. Operator gwarantuje, że dołoży wszelkich starań by było to jak najmniej uciążliwe i trwało możliwie krótko.
2. Operator, bez uprzedniego zawiadomienia i nie ponosząc odpowiedzialności, może pogorszyć jakość świadczonych usług w celu przeprowadzenia prac technicznych.

§27

1. Operator świadczy nieodpłatny dostęp do Wirtualnego Biura Obsługi Klienta, w którym Użytkownik może sprawdzić stan płatności, podgląd faktur VAT, wydrukować formularz przelewu, przeczytać ważne wiadomości od Administratora. Operator może w każdej chwili zmieniać funkcjonalność Wirtualnego Biura Obsługi Klienta, chwilowo lub całkowicie blokować dostęp. Udostępniane informacje mają charakter wyłącznie informacyjny. Operator nie odpowiada za przypadkowe błędy na stronie, a szczególnie te, które wprowadziły w błąd Użytkownika.
2. Adres konta poczty elektronicznej podanej przez Użytkownika w Umowie stanowi obowiązujący adres dla przesyłania przez Operatora pism, komunikatów i informacji marketingowych wiążących się z działalnością Operatora. Informacja wysłana przez Operatora na ten adres uważana jest za skutecznie dostarczoną do Użytkownika w terminie 3 dni roboczych począwszy od dnia jej wysłania.
3. Adres konta poczty elektronicznej Operatora (biuro@multi-telekom.pl) stanowi obowiązujący adres dla Użytkowników w zakresie przesyłania Operatorowi wszelkich oświadczeń, dla których przepisy Umowy i Regulaminu nie wymagają zachowania innej formy, chyba, że nie jest to możliwe z przyczyn natury technicznej. Jeżeli z przekazaniem tą drogą oświadczeniem wiążą się jakiegokolwiek obowiązki dla Operatora (np. Użytkownik zleci wykonanie usługi), wówczas dla jego skuteczności wymagane jest, aby w ciągu 48 godzin Operator potwierdził przyjęcie tego obowiązku.

§28

Użytkownik wyraża zgodę na dokonywanie przez Operatora okresowych kontroli prawidłowości działania instalacji w lokalu Użytkownika.

Rozdział 2. Urządzenia Dostępowe

§29

1. Operator instaluje w lokalu określonym w Umowie, na czas obowiązywania Umowy, Urządzenia Dostępowe określone w Umowie i Karcie Aktywacji. Opłata za korzystanie z Urządzeń jest określona w Cenniku.
2. Wyszczególnione w Karcie Aktywacji Urządzenia Dostępowe stanowią własność Operatora.
3. Operator może się zgodzić na instalację Urządzenia Dostępowego dostarczonego przez Użytkownika jednakże musi ono spełniać wymogi techniczne określone przez Operatora.

§30

1. Użytkownik zobowiązany jest:
 - Korzystać z udostępnionych mu przez Operatora Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymaganiami prawidłowej eksploatacji;
 - Umożliwić służbom technicznym Operatora lub jej upoważnionemu przedstawicielowi dostęp do Urządzeń w ustalonym czasie nie

- dłuższym niż 3 dni roboczych od momentu poinformowania o takiej potrzebie;
 - Powiadomić Operatora o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionych mu przez firmę Urządzeń w momencie ich stwierdzenia;
 - Nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji udostępnionych mu przez firmę Urządzeń. Wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie Operator lub jego upoważniony przedstawiciel.
 - Nie oddawać w najem, nie wydzierżawiać oraz nie oddawać do bezpłatnego użytkowania udostępnionych Urządzeń bez uprzedniej pisemnej zgody Operatora.
2. Operator ma prawo obciążyć Użytkownika kosztami naprawy udostępnionych Użytkownikowi przez Operatora Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
- Samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Użytkownika,
 - Samowolnej zmiany konfiguracji Urządzeń,
 - Uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
 - Uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Użytkownika,
 - Świadomego zniszczenia.
 - W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w pomieszczeniach Użytkownika, Operator ma prawo do odszkodowania od Użytkownika w wysokości poniesionej szkody.

§31

Użytkownik nie może bez zgody Operatora oddać w najem Urządzeń Dostępowych, wydzierżawić ich ani w inny sposób udostępnić ich do używania osobom trzecim, za odpłatą lub tytułem darmowym.

Rozdział 3. Usługi Dodatkowe

§32

1. Strony Umowy mają prawo do indywidualnego negocjowania Usług Dodatkowych.
2. Wynegocjowane Usługi Dodatkowe zawarte będą w postaci Aneksu do Umowy.

Rozdział 4. Odpowiedzialność Użytkownika

§33

1. Użytkownik zobowiązany jest do rzetelnego przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu i Umowy oraz w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych lub indywidualnych, także postanowień obowiązujących w chwili zawarcia Umowy, Regulaminu Promocji i Aneksów.
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z usług Operatora w sposób zgodny z prawem polskim i międzynarodowymi umowami obowiązującymi w Polsce.
3. Jeżeli przerwa w świadczeniu Usług nastąpiła z winy Abonenta to jest on zobowiązany do pokrycia kosztów związanych z przywróceniem świadczenia Usługi przez Operatora.
4. Użytkownik zobowiązany jest do słuchania poleceń Administratora oraz stosowania się do jego zaleceń.
5. W przypadku naruszenia postanowień Umowy Użytkownik zobowiązany jest do zapłacenia kary umownej przewidzianej w Cenniku.
6. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać niniejszy Regulamin. Jego naruszeniem przez Użytkownika jest w szczególności:
 - Działanie powodujące zawieszanie bądź blokowanie urządzeń innych Użytkowników lub Użytkowników firmy MATRONIX (sieci „MULTI-TELEKOM”), samej firmy MATRONIX (sieci „MULTI-TELEKOM”).
 - Działanie powodujące przechwytywanie danych od innych Użytkowników bądź ingerowanie w ich urządzenia lub dane,
 - Naruszanie prywatności innych Użytkowników poprzez ingerowanie w ich systemy operacyjne i zasoby, nawet wtedy, gdy nie są one odpowiednio zabezpieczone,
 - Umyślne uszkodzenie Struktury, Firmy MATRONIX (sieci „MULTI-TELEKOM”).
 - Wszelkie inne działania powodujące zakłócenia w pracy Firmy MATRONIX (sieci „MULTI-TELEKOM”), bądź urządzeniach innych Użytkowników.
 - Niestosowanie się do poleceń i zaleceń Administratora
7. Użytkownik musi respektować pisma i dokumentację dostarczone przez Operatora. Użytkownik otrzymuje Umowę, Regulamin, Cennik oraz Kartę Aktywacyjną.
8. W przypadku, gdy Użytkownik nie jest w stanie korzystać z usług telekomunikacyjnej z przyczyn technicznych lub jest to utrudnione, powinien fakt ten zgłosić do Operatora telefonicznie, mailem lub osobiście. Operator podejmie stosowne działania zmierzające do lokalizacji i likwidacji usterki. Nie uważa się za zgłoszenie nie określające imienia, nazwiska lub firmy, adresu, daty, godziny oraz opisu zaistniałej awarii.
9. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystania usługi telekomunikacyjnej zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami prawa lokalnego, polskiego, międzynarodowego, normami społecznymi i obyczajowymi, w tym również zasadami Netykiety.
10. W czasie trwania Umowy Abonent, który nie zalega z opłatami na rzecz Operatora, może wnioskować o zmianę Opcji Usługi lub aktywację usługi dodatkowej wybranej w Umowie na inna wyszczególnioną w Cenniku. Abonent zobowiązany jest do opłacenia opłat towarzyszących powyższym zmianom. Operator może odmówić zmiany gdy nie ma możliwości technicznej na wykonanie jej.
11. Operator zobowiązuje Abonenta do fizycznego odłączenia urządzeń dostępowych od sieci na czas burzy.

§34

Ryzyko i odpowiedzialność związana z korzystaniem z danych, informacji, oraz oprogramowania pozyskiwanego za pomoc usługi transmisji danych, obciąża na zasadzie wyłączności Użytkownika.

§35

Zwrot urządzeń Operatora oraz określenie stanu tych urządzeń Użytkownik i Operator dokonują w protokole zdawczo - odbiorczym. W przypadku nie wydania przez Użytkownika udostępnionych mu urządzeń lub ich zwrotu w stanie gorszym niż wynikałoby to z normalnego zużycia przy prawidłowej eksploatacji, Użytkownik zapłaci Operatorowi kwotę odpowiadającą utracie wartości wskutek nadmiernego zużycia, lub kosztem zakupu nowych urządzeń o takiej samej funkcjonalności i jakości.

§36

W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w tym o zapewnienie przyłącza do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznaną Użytkownikowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Użytkownika lub przez Operatora z winy Użytkownika przed upływem terminu na jaki została zawarta, nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Użytkownikowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje przysługuje w przypadku rozwiązania przez konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba, że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe.

§37

W przypadku utraty przez użytkownika praw do lokalu, w którym świadczona jest usługa uważa się umowę za rozwiązaną z winy Użytkownika. Użytkownik jest zobowiązany do powiadomienia Operatora do 14 dni o zaistniałym fakcie. Do czasu powiadomienia uważa się usługę za aktywną.

Rozdział 5. Odpowiedzialność Operatora

§38

Operator ponosi odpowiedzialność za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie usługi, chyba, że nie wykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy klienta lub nie zachowania przez niego przepisów prawa lub postanowień niniejszego regulaminu.

§39

1. Skreślony.
2. Skreślony.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w korzystaniu z Usługi transmisji danych wywołane nieprawidłowym korzystaniem z Urządzeń Dostępowych będących własnością Użytkownika lub Operatora.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przekazywane treści, oraz za szkody spowodowane przez innych użytkowników z sieci Internet (w tym np. włamania itp.), własnej lub obcej.
5. Firma Matronix na czas trwania usługi Telefonii Internetowej udostępni swoim Klientom numer telefonu z puli numerów przydzielonych przez odpowiednie władze lub innych operatorów. Numery będą przydzielane do konta Klienta, który nabył jedno z urządzeń MULTI-TELEKOM lub zapłacił za numer regionalny MULTI-TELEKOM. Numery będą przydzielane Klientom na wyłączne, nieprzenoszalne prawo do korzystania. Klient będzie miał prawo wyboru numeru z puli numerów dostępnych w trakcie rejestracji usługi. Numer nie staje się własnością Klienta, nie może być przedmiotem sprzedaży, zastawu, dziedziczenia czy przeniesienia na stronę trzecią w jakikolwiek inny sposób bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Operatora. Z ważnych powodów technicznych lub w wypadku, gdy jest to wymagane przez odpowiednie władze, Operator może zmienić numer telefoniczny Klienta lub inne udostępnione elementy techniczne (jak np. adres IP) bez odszkodowania dla Klienta z tego tytułu.
6. Operator umożliwi przyjmowanie rozmów przychodzących na przyznany numer publiczny.
7. W przypadku przypisania numeru do konta Klienta, oraz nieskorzystania przez Klienta z usługi przez okres kolejnych 12 miesięcy, Operator zastrzega sobie prawo wyłączenia numeru, a Klientowi nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia. Operator ma prawo przydzielić wyłączony numer innemu Klientowi.
8. Operator zastrzega możliwość nieobsługiwana numerów alarmowych (np. 112 lub 997 itp.) do służb ratownictwa medycznego, służb porządku publicznego i innych podmiotów ratunkowych. W celu uzyskania połączenia ze służbami ratunkowymi na powyższe numery, należy skorzystać z alternatywnych rodzajów telefonii, oferujących takie połączenia lub wykonać połączenie na stacjonarny numer telefonu odpowiednich służb.
9. Operator nie prowadzi informacji o numerach telefonicznych Użytkowników.

§40

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za straty Użytkowników wynikłe z powodu przerwania połączenia lub nieotrzymania danych drogą elektroniczną.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utratę dochodów, utratę oszczędności lub utratę jakichkolwiek dóbr finansowych i nie finansowych z powodu nie działania Usługi.
3. W szczególności Operator nie odpowiada za:
 - Poufność informacji przesyłanych w sieci,
 - Treści rozpowszechniane w sieci, w tym przez Użytkownika,
 - Szybkość przesyłanych danych wynikająca z ograniczeń technicznych i rodzajów łącz transmisyjnych,
 - Brak transmisji lub przekłamania danych wynikłe z niezgodności urządzeń technicznych, oprogramowania wykorzystywanego przez klienta.
 - Sprawność urządzeń własnych Użytkownika oraz ich współdziałanie z urządzeniami stosowanymi przez Operatora. Operator zastrzega sobie możliwość odmówienia wykonania instalacji z wykorzystaniem Urządzeń własnych Abonenta oraz odłączania w każdym czasie tych Urządzeń od sieci Operatora, w szczególności, gdy wykorzystywane urządzenia powodują nieprawidłowości w działaniu Sieci Operatora.

§41

Operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów dostępnych w Internecie.

Rozdział 6. Serwis

§42

1. Operator zapewnia Użytkownikowi bezpłatną pomoc techniczną w ramach umowy.
2. Użytkownik powinien zgłosić awarię pod numerem telefonu serwisowego.
3. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu Operatora (np. gdy wina leży po stronie Użytkownika), może zostać pobrana opłata w wysokości 50 zł + kosztu dojazdu.

§43

1. Operator może także zapewnić Użytkownikowi odpłatną pomoc techniczną według ustaleń zawartych w aneksach do umowy i Cenniku, w miarę swych możliwości technicznych.
2. Użytkownik może w każdej chwili poprosić o pomoc techniczną zgodnie z Cennikiem, a Operator udzieli odpowiedzi w ciągu 24 godzin, kiedy pomoc serwisowa zostanie udzielona.

Rozdział 7. Przerwy w świadczeniu usługi

§44

Operatorowi przysługuje prawo do przerw serwisowych zwanych Oknem Serwisowym, czyli występujące w krótkich okresach czasowych działania podejmowane przez Operatora mające na celu wykonanie niezbędnych prac, w szczególności związanych z modernizacją sieci oraz polepszeniem świadczonej usługi, awaryjnymi pracami serwisowymi, mogących skutkować brakiem dostępu Użytkownika przez maksymalnie 8 godzin do tej usługi. O zaplanowanych Oknach Serwisowych Operator będzie powiadamiał Użytkownika z wyprzedzeniem minimum 24 godziny wcześniej przy czym Operator zastrzega sobie prawo w wyjątkowych sytuacjach awaryjnych takich jak ochrona życia lub mienia do skrócenia tego czasu do 1 godziny, planując je w miarę możliwości w godzinach najmniej uciążliwych dla Użytkownika tj. poza godzinami szczytu. Przerwy te nie mogą trwać sumarycznie więcej jak 24 godziny przez dany okres rozliczeniowy.

§45

1. Za każdą pełną dobę przerwy w świadczeniu Usługi, Użytkownikowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej, jeżeli przerwa nie nastąpiła z winy Użytkownika.
2. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Użytkownika, zobowiązuje się Użytkownika do pokrycia kosztów związanych z

- przywróceniem świadczenia Usługi przez Operatora.
3. Operator ponosi maksymalną odpowiedzialności odszkodowawczą za przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytem wykonaniu Usługi w wysokości określonej w punkcie 1, natomiast za niewykonanie Usługi ponosi maksymalną odpowiedzialności odszkodowawczą w wysokości wartości jednego abonamentu chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
 4. Przerwa trwająca dłużej niż 16 godzin jest traktowana jako pełna doba.
 5. Jeśli ilość przerw krótkotrwałych, czyli takich trwających dłużej niż 2 godziny, a krócej niż 16 godzin przekroczy sumarycznie w skali miesiąca 72 godziny, Użytkownikowi przysługuje odpowiednia zniżka opłaty abonamentowej wg punktu 1.

Rozdział 8. Reklamacje

§46

1. Użytkownik korzystający z usług świadczonych przez Operatora ma prawo do reklamacji.
2. Użytkownicy mogą składać reklamacje z tytułu: nie wykonania lub nienależytego wykonania Usługi, niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi lub usług oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
3. Użytkownicy mogą składać reklamacje z tytułu błędnych danych znajdujących się na fakturze VAT.

§47

1. Reklamację może zgłosić Użytkownik lub jego pełnomocnik.
2. Reklamacja powinna być rozpatrzona w terminie nie dłuższym niż 30 dni.
3. Wszelkie reklamacje, co do wysokości kwot należnych za świadczone usługi, nie zwalniają Użytkownika z obowiązku ich terminowego uregulowania na rzecz Operatora.
4. Reklamacja może być 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 dręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

§48

1. Reklamacje powyższe mogą być zgłaszane do Operatora w formie pisemnej (osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta Operatora, lub przesyłką pocztową), ustnie (telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi Klienta Operatora), w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej (pocztą elektroniczną z podpisem cyfrowym lub skan pisma z własnoręcznym podpisem).

§49

1. Użytkownik po zaobserwowaniu przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytego jej świadczenia zobowiązany jest do natychmiastowego poinformowania o tym komórki organizacyjnej Operatora odpowiedzialnej za kontakty z klientami. Zgłoszenie to powinno być wykonane nie później niż 24 godziny od zauważenia jego zaistnienia, Operator przyjmując zgłoszenie nada indywidualny numer tego zdarzenia.
2. Zgłoszenie, o którym mowa w ust. 1, będzie podstawą do rozpatrzenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.
3. Wszelkie rekompensaty związane z nieprawidłowym działaniem Usługi, będą rozliczane od dnia zgłoszenia przerwy w świadczeniu Usługi lub nienależytego jej świadczenia.
4. Reklamacje dotyczące błędnych danych znajdujących się na fakturze VAT muszą być wniesione w ciągu 12 miesięcy, licząc od terminu płatności określonego w fakturze VAT zawierającej kwestionowane dane.
5. Reklamacja powinna zawierać:
 - Dane Użytkownika: imię i nazwisko, nazwę firmy, adres, NIP, telefon kontaktowy
 - Szczegółowy opis przedmiotu reklamacji wraz określeniem okresu usługi jakiego dotyczy reklamacja
6. Za datę wniesienia reklamacji w formie pisemnej przyjmuje się datę wpływu reklamacji do komórki organizacyjnej Operatora.

§50

1. Operator rozpatruje reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej wniesienia i powiadamia reklamującego o wyniku postępowania reklamacyjnego.
2. Drogą postępowania reklamacyjnego uważa się za wyczerpaną po udzieleniu odpowiedzi reklamującemu.

§51

1. Zgłoszenie przez Użytkownika reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku regulowania faktur VAT we wskazanym terminie.
2. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji powodującego powstanie nadpłaty, Operator zobowiązuje się pomniejszyć o stosowną kwotę kolejną płatność należną od Użytkownika. W przypadku niemożności zaliczenia nadpłaty zgodnie ze zdaniem pierwszym, Operator zobowiązuje się zwrócić nadpłatę Użytkownikowi.
3. W przypadku określonym w ust. 2 Operator wykaże w fakturze VAT kwotę nadpłaty, która zostanie odliczona w kolejnej fakturze VAT lub wystawi fakturę korygującą i zwróci Użytkownikowi przysługującą mu kwotę.

§52

Okna Serwisowe opisane w §44 nie stanowią naruszenia Umowy Abonenckiej i nie wliczają się w czas niedostępności Usługi spowodowany awarią. Czas trwania Okna Serwisowego nie podlega odszkodowaniu gdyż jest to planowe działanie Operatora. Jeśli czas określony w §44 zostanie przekroczony to uznaje się ten przekroczony czas jako czas Awarii.

§53

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

Rozdział 9. Usuwanie awarii

§54

1. Operator zobowiązuje się do usuwania awarii w terminie 24 godzin.
2. Użytkownik jest obowiązany powiadomić Operatora o każdej ewentualnej sytuacji niewłaściwego funkcjonowania Usługi transmisji danych oraz telefonii internetowej, jak również w miarę potrzeby, zapewnienia dostępu do miejsca jej wystąpienia. Użytkownik może zgłosić wystąpienie awarii: telefonicznie pod numerem Biura.
3. Data i godzina zgłoszenia, w odpowiedniej formie, usterki lub awarii przez Użytkownika jest czasem, od którego rozpoczyna bieg termin określony w punkcie 1. Naliczanie odszkodowania z tytułu braku świadczenia Usług stosuje się jak w §45.
4. Operator zobowiązuje się do usuwania Usterki w terminie 72 godzin. W przypadku przekroczenia tego czasu Użytkownikowi przysługuje zwrot 1/15 miesięcznej opłaty abonamentowej, za każdy dzień trwania Usterki jeżeli Usterka nie nastąpiła z winy Użytkownika.

§55

Po usunięciu awarii Użytkownik powinien zgłosić reklamację w celu uzyskania zwrotu opłaty abonamentowej, o którym mowa w §45 Regulaminu.

Mechaniczne uszkodzenie instalacji w lokalu Użytkownika oraz awarie wynikłe wskutek wadliwego działania sprzętu Użytkownika zostają usunięte na koszt Użytkownika, stosownie do obowiązującego Cennika.

Zasady płatności za usługi.

Rozdział 1. Opłaty

§57

1. Wysokość opłat za Usługi określa Cennik oraz inne doręczone Użytkownikowi cenniki i taryfy związane z Usługą.
2. Użytkownik zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT.
3. Nie otrzymanie faktury przed terminem **płatności nie zwalnia Abonenta od obowiązku opłacenia w terminie.**
4. Jeżeli Usługa świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas opłatę abonamentową ustala się w wysokości $1/n$ (gdzie n – ilość dni w danym miesiącu) miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień świadczenia Usługi.
5. Miesięczne opłaty abonamentowe oraz opłaty za usługi dodatkowe są płatne z góry.
6. Klient jest zobowiązany do opłaty za otrzymane usługi niezależnie, czy usługa była wykorzystana przez stronę przez Klienta upoważnioną lub nie.
7. Operator może pobierać dodatkowe opłaty za udostępnienie szczegółowego bilingu połączeń Telefonii Internetowej w postaci papierowej, może jednak udostępnić bez opłat w formie elektronicznej.

§58

Niniejszym Użytkownik upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy, oraz Użytkownik zgadza się na wysyłanie faktur VAT w postaci elektronicznej.

§59

1. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na konto bankowe Operatora.
2. Terminem płatności za bieżący miesiąc rozliczeniowy jest 13 (słownie: trzynasty) dzień bieżącego miesiąca. Jeśli aktywacja łącza nastąpiła po 10 dniu miesiąca, termin płatności pierwszego okresu rozliczeniowego wyznacza wystawiona Faktura VAT jednak nie później niż do 13 dnia następnego miesiąca.
3. Jeśli 13 dzień danego miesiąca wypada w dzień wolny od pracy, termin płatności przesuwa się na następy dzień roboczy.
4. Użytkownik jest zobowiązany do poinformowania Operatora o fakcie nie otrzymania faktury VAT lub braku pojawienia się faktury VAT w Wirtualnym Biurze Obsługi Klienta w terminie do 14 dni od zakończenia miesiąca, za który nie otrzymał faktury.
5. Użytkownik, który otrzymał fakturę zawierającą pomyłki odnośnie jakiegokolwiek informacji wiążącej się ze sprzedawcą lub nabywcą lub oznaczeniem towaru lub usługi zobowiązuje się wystawić notę korygującą Operatorowi, płacąc bez zwłoki reklamowaną fakturę.
6. W przypadku osób będących przedsiębiorcami lub innych podmiotów instytucjonalnych Faktury VAT zostają dostarczane co miesiąc na adres podany w umowie. W przypadku Użytkowników indywidualnych nie będących przedsiębiorcami papierowe wersje Faktury VAT zostają dostarczone raz w roku w okresie miesiąca grudnia bieżącego roku lub po zakończeniu świadczenia Usługi. Możliwy jest też odbiór osobisty Faktur VAT w siedzibie Firmy MATRONIX w godzinach urzędowania biura. W każdej chwili podgląd Faktury VAT w wersji elektronicznej jest dostępny pod adresem <https://bok.multi-telekom.pl/>. W przypadku powiązania Usługi Dostępu Do Internetu oraz Usługi Telefonii Internetowej Operator zastrzega sobie prawo dostarczenia Faktur VAT co miesiąc w wersji papierowej z wykazem połączeń poza abonamentem.

§60

1. Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Użytkownika niezapłaconych należności oraz zwrotu Urządzeń nawet pomimo rozwiązania i wygaśnięcia Umowy.
2. Operatorowi przysługuje prawo do opłat na podstawie Umowy niezależnie od tego, czy Użytkownik faktycznie korzystał z Usługi.
3. Przerwy lub usterki w uzyskiwaniu połączenia sieciowego, niezawinione przez Operatora nie zwalniają Użytkownika od terminowego uiszczania stosownych opłat.
4. Operator zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia obsługi Telefonii Internetowej, gdy Użytkownik przekroczy ustalony kwotowy limit bezpieczeństwa określony w umowie.

Rozdział 2. Zwłoka

§61

1. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Operator może pobierać odsetki ustawowe lub podane w Cenniku.
2. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem finansowym (nota odsetkowa), przesyłanym do Użytkownika.

§62

1. W przypadku stwierdzenia zaległości Użytkownika w płatnościach należnych Operatorowi opłat, Operator przesyła wezwanie do zapłaty zaległości w wyznaczonym terminie lub przedstawienie w tym terminie dowodów wpłaty.
2. Operator po stwierdzeniu braku terminowej opłaty, może częściowo blokować lub pogarszać jakość działania usług do czasu uregulowania opłaty.
3. Użytkownik zobowiązany jest odpowiedzieć na wezwanie Operatora, o którym mowa w ustępie 1 w terminie 7 dni, a w przypadku niespełnienia żądania, Operator uprawniony jest do zawieszenia Usługi.
4. Ponowne uruchomienie zawieszonych Usług nastąpi niezwłocznie po uregulowaniu przez Użytkownika zaległych opłat wraz z opłatą manipulacyjną przewidzianą w Cenniku.
5. Po bezskutecznym upływie terminu wskazanego przez Operatora, może on dochodzić zaległych płatności na drodze sądowej.

Rozdział 3. Zmiany płatności

§63

1. O zmianach w Cenniku oraz terminach ich wprowadzenia Operator powiadamia swoich Użytkowników z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. Informacje o zmianach będą dołączane do wystawianych za Usługę faktur miesięcznych oraz zamieszczane na stronach internetowych Operatora lub Użytkownik zostanie powiadomiony odrębnym pismem.
2. Jeżeli Użytkownik nie dokona wypowiedzenia Umowy w terminie 30 dni od dnia doręczenia mu nowego wzorca Cennika, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków Umowy.

Dokumenty niezbędne do podpisania umów.

§64

- 1 . Zamawiający ma obowiązek doręczyć Operatorowi tytuł prawny do Lokalu (Np. Wyciąg z księgi wieczystej, przydział lokalu, umowa najmu itp.), w którym będzie zainstalowana Usługa.
- 2 . Zamawiający przedstawia pisemną zgodę osoby posiadającej tytuł prawny do Lokalu na świadczenie Usługi zgodnie z Regulaminem w Lokalu.
- 3 . Zamawiający obowiązany jest przedstawić dokument potwierdzający tożsamość lub status prawny. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów i informacji.

Postanowienia końcowe.

§65

- 1 . W kwestiach nie regulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 2 . W sprawach spornych ewentualne postępowanie sądowe odbywa się przed sądem właściwym dla siedziby Operatora.
- 3 . Strony deklarują, że wszystkie kwestie sporne będą rozwiązywane w duchu życzliwości, kompromisu i obustronnych negocjacji.
- 4 . Z dniem rozwiązania bądź wygaśnięcia umowy, Operator likwiduje wszystkie dane dotyczące Użytkownika z serwerów Operatora.

§66

Operator pozostawia sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, Cennika oraz zakresu usług.

§67

Regulamin wchodzi w życie dniem 11.05.2009 i obowiązuje tylko dla klientów podpisujących umowę po 10.05.2009.

§68

Operator publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych publikuje aktualne informacje o jakości tych usług na stronie www.multi-telekom.pl.

§69

Po wyczerpaniu lub nie skorzystaniu z postępowania reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniach mediacyjnym lub przed sądem polubownym, o których mowa w art. 109 i 110 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne. Postępowanie mediacyjne w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Z kolei postępowanie przed sądem polubownym, o którym mowa w art. 110 w/w ustawy prowadzone jest przez stałe polubowne sądy konsumenckie przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.