

## ZMIANY WYNIKAJĄCE Z TREŚCI REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUGI TELEFONICZNEJ PRZEZ MULTIMEDIA POLSKA BIZNES S.A.

### 1. Dodano definicję Oferty Wiązanej:

„OFERTA WIĄZANA: Oferta Usług, obejmująca co najmniej usługę dostępu do internetu lub usługę komunikacji interpersonalnej wykorzystującą numery wraz z inną usługą komunikacji elektronicznej.”

### 2. Opisano warunki realizacji uprawnienia Abonenta do przeniesienia numeru przy zmianie dostawcy usługi telefonicznej:

„Abonent może żądać przy zmianie dostawcy usług przeniesienia przydzielonego numeru do sieci nowego operatora na:

- a. obszarze geograficznym - w przypadku numerów geograficznych;
- b. terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych.

Nie jest możliwe przenoszenie numerów pomiędzy stacjonarnymi a ruchomymi publicznymi sieciami telekomunikacyjnymi. Za przeniesienie numeru nie jest naliczana opłata.

Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnienia z Abonentem w Umowie dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usług. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę usług powinien być zgodny z terminem rozwiązania Umowy z dotychczasowym dostawcą usług. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru w terminie miesiąca od dnia:

- a. zakończenia obowiązywania umowy z dotychczasowym dostawcą usług - chyba że żrzekł się tego prawa;
- b. doręczenia informacji o przejściu zobowiązań dostawcy usług, któremu Prezes UKE cofnął prawo do wykorzystania zasobów numeracji na podstawie art. 161 ust. 2 Prawa komunikacji elektronicznej.

Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:

- a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług;
- b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usług, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c. na koniec Okresu Zobowiązania wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usług.

W przypadku wyboru przez Abonenta trybu przeniesienia numeru bez zachowania terminów wypowiedzenia wskazanych w Umowie, Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej Opłaty Abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż Opłata Abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy. Jeśli wskutek wyboru któregośkolwiek z trybów przeniesienia numeru Abonent rozwiąże Umowę przed upływem Okresu Zobowiązania, Dostawca Usług będzie dochodził odszkodowania z tego tytułu.

Jeśli przeniesienie przydzielonego numeru nie nastąpiło w terminie wskazanym w Umowie, dotychczasowy dostawca Usługi wznawia lub kontynuuje świadczenie tej Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia Usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do Usługi nie przekroczyła 1 dnia roboczego. Jeżeli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od dnia wskazanego w umowie z nowym dostawcą Usług:

- a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi staje się bezskuteczne - w przypadku braku przeciwnego oświadczenia Abonenta, o czym dotychczasowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta;
- b. z innych powodów niż rezygnacja Abonenta ze zmiany dostawcy Usługi - umowę z nowym dostawcą tej Usługi uważa się za niezawartą, o czym nowy dostawca tej Usługi informuje Abonenta.

W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 337 ust. 3 Prawa komunikacji elektronicznej. W przypadku gdy opóźnienie w przeniesieniu numeru nastąpiło z przyczyn nieleżących po stronie dotychczasowego dostawcy usług, dostawcy temu przysługuje zwrot wypłaconego odszkodowania lub jego części od podmiotu, po którego stronie leżały przyczyny opóźnienia.

W przypadku przeniesienia numeru bez zgody Abonenta, Abonentowi przysługuje od nowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień od dnia przeniesienia numeru, w wysokości 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.

Kwotę odszkodowania, o którym mowa powyżej oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły odpowiednio:

- do dnia przeniesienia numeru lub dnia zakończenia obowiązywania kontynuowanej lub wznowionej umowy z dotychczasowym dostawcą usług – w przypadku, gdy odszkodowanie oblicza się jako 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych;
- do dnia przeniesienia numeru do sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody Abonenta na świadczenie usług przez nowego dostawcę usług z wykorzystaniem dotychczasowego numeru – w przypadku, gdy odszkodowanie oblicza się jako 1/2 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów rozliczeniowych.”

### 3. Wprowadzono zapisy dotyczące narzędzia monitorującego zużycie usług oraz informacje na temat powiadomień w zakresie ich zużycia:

„Dostawca Usług, dla pakietów Usługi Telefonii Stacjonarnej rozliczanych w oparciu o czas albo ilość wykorzystanych danych lub jednostek taryfikacyjnych zapewnia

Abonentowi będącemu konsumentem narzędzie umożliwiające monitorowanie oraz kontrolowanie wykorzystania Usługi, obejmujące dostęp do aktualnych informacji w tym zakresie.

Dane dla pakietów Usługi Telefonii Stacjonarnej, rozliczanych w oparciu o czas, zawierające informację o czasie i naliczeniach wyrażonych w PLN wykraczających poza Opłatę Abonamentową wybranego przez Abonenta będącego konsumentem pakietu, dostępne są dla każdego Abonenta pod numerem Infolinii dostępnym na stronie www Dostawcy Usług, przy czym za informację aktualną uważa się informację obejmującą stan wykorzystania pakietu najpóźniej sprzed 48 godzin.

Dostawca Usług powiadamia Abonenta będącego konsumentem o zbliżającym się osiągnięciu limitu Usługi przed osiągnięciem tego limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu tego limitu niezwłocznie po jego wykorzystaniu, poprzez kontakt telefoniczny na numer Abonenta, którego informacja ta dotyczy. Dostawca Usług realizuje ten obowiązek informacyjny nie później niż 48 godzin od momentu całkowitego wykorzystania limitu.

Obowiązek poinformowania Abonenta będącego konsumentem przez Dostawcę Usług o zbliżającym się osiągnięciu limitu oraz o całkowitym wykorzystaniu limitu uważa się za wykonany, jeżeli Dostawca Usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia z Abonentem w ciągu 24 godzin od zaistnienia zdarzenia wiążącego się z wykonaniem tego obowiązku.

### 4. Do elementów, o których Dostawca Usług może uzależnić zawarcie umowy o świadczenie usług dodano konieczność zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile jest to niezbędne do świadczenia usług:

„Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od (...) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia Usług, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.”

### 5. Zmienione zostały zapisy dotyczące procedury związanej z ograniczeniem oraz zawieszeniem świadczenia usług w związku z powstałą na koncie Abonenta zaległością:

„W przypadku opóźnienia Abonenta z uiszczeniem należności wobec Dostawcy Usług przez okres dłuższy niż 30 dni od daty wymagalności i braku dokonania wpłaty należności, Dostawca Usług ma prawo ograniczenia świadczenia usług wobec Abonenta, za uprzednim powiadomieniem Abonenta przez Dostawcę Usług o takim zamiarze, w terminie 7 dni od doręczenia tego powiadomienia.

Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa wyżej, Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie tej usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi.

Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie usługi. Zawieszenie to skutkuje możliwością korzystania przez abonenta jedynie z połączeń na numery alarmowe. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Dostawca Usług powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie tej usługi. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności. W takim przypadku Abonent zobowiązany będzie do zapłaty zaległych należności oraz odszkodowania w związku z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, o ile Umowa została zawarta na Warunkach Promocyjnych z Okresem Zobowiązania. Powiadomienia, o których mowa w niniejszym punkcie, Dostawca Usług wysyła do Abonenta na trwałym nośniku (w tym w formie elektronicznej, telefonicznej i innej formie przyjętej do komunikacji z Abonentami). W przypadku Zawieszenia Świadczenia usługi dotyczącego Umowy na Warunkach Promocyjnych Okres Zobowiązania ulega przedłużeniu o czas Zawieszenia Świadczenia Usługi w zakresie, w jakim nie narusza to art. 301 Prawa komunikacji elektronicznej.

Jeżeli przed złożeniem Abonentowi przez Dostawcę Usług wypowiedzenia Umowy Abonent ureguluje całość zaległej należności wraz z należnymi odsetkami, Dostawca Usług wznowi świadczenie usług na rzecz Abonenta w terminie 3 dni od dnia otrzymania płatności.

### 6. W odniesieniu do zasad odpowiedzialności Dostawcy Usług dodano zapis dotyczący odpowiedzialności za naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa:

„W przypadku: (...) gdy Dostawca Usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień w wysokości 1/30 średniej Opłaty Abonamentowej i Opłaty Powiązanej liczonej według rachunków z ostatnich trzech Okresów Rozliczeniowych.”

### 7. Dodano zapis wskazujący na uprawnienie Abonenta, będącego konsumentem do rozwiązania umowy w niektórych przypadkach nieprawidłowości świadczenia Usług:

„W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych (za wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu), a warunkami określonymi w Umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z tytułu nienależytego wykonania Umowy, wypowiedzieć ją z winy Dostawcy Usług. W takim przypadku Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie w związku z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu

Zobowiązania, a wypowiedzenie rozciąga się na wszystkie Usługi objęte Ofertą Wiązaną.”

8. **Wskazano adres poczty elektronicznej właściwy do składania reklamacji:**  
„Reklamację wnosi się: (...) na adres poczty elektronicznej [biznes@multimedia.pl](mailto:biznes@multimedia.pl)”.

9. **Zaktualizowano elementy reklamacji usługi komunikacji elektronicznej:**

„Reklamacja usługi komunikacji elektronicznej zawiera w szczególności:

- imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- przydzielony Abonentowi numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci;
- datę zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi;
- wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
- sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację;
- podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.”

10. **Wskazany został termin na złożenie braków formalnych reklamacji do 14 dni:**

„(...) Dostawca Usług, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 14 dni i zakres tego uzupełnienia z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację pozostawia się bez rozpoznania.”

11. **Usunięto zapis wskazujący na konieczność zapłaty należności, wynikających z wystawionego dokumentu księgowego w przypadku zgłoszenia reklamacji.**

12. **Zaktualizowany został zapis dotyczący elementów niezbędnych odpowiedzi na reklamację:**

„Odpowiedź na reklamację zawiera: (...) dane kontaktowe umożliwiające szybki i efektywny kontakt z Dostawcą Usług w sprawie reklamacji, w skład których wchodzi co najmniej numer telefonu i adres poczty elektronicznej lub alternatywnie dla adresu poczty elektronicznej inne narzędzie Dostawcy Usług, które umożliwi przesłanie wiadomości tekstowych i załączników.”

13. **Wprowadzono zapisy wskazujące rodzaje udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami:**

„Dostawca Usług przy zawieraniu Umowy o świadczenie Usług Telefonii z Abonentem będącym osobą niepełnosprawną oraz na każde żądanie takiego Abonenta, oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę Usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzenia Abonenckiego lub uruchomieniu świadczonej Usługi w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych lub telefonicznie.

Dostawca Usług zapewnia udogodnienia dla Abonentów będących osobami niepełnosprawnymi polegające na przystosowaniu swoich Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych do obsługi osób z niepełnosprawnością narządu ruchu oraz zapewnieniu dostępu do urządzenia umożliwiające komunikację z osobami z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomą albo słabowidzącą) albo narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącą albo niemówiącą).

Dostawca Usług zapewnia w swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych stanowiska obsługi wyposażone w komputer stacjonarny lub przenośny, wyposażony w panel do nawigowania oferujący możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu.

Dostawca Usług w swoich Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych zapewnia dostęp online do tłumacza polskiego języka migowego.

Dostawca usług zapewnia, z poziomu swojej strony internetowej, obsługę użytkowników końcowych będących osobami z niepełnosprawnością narządu słuchu albo narządu mowy (niesłyszącymi albo niemówiącymi), z wykorzystaniem komunikacji audiowizualnej z tłumaczem polskiego języka migowego w czasie rzeczywistym, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, możliwość powiększenia na ekranie czcionki i treści co najmniej trzykrotnie oraz dostosowanie kontrastu swojej strony internetowej.

Dostawca Usług, na żądanie osoby z niepełnosprawnościami, udostępnia w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych informacje o:

- wszystkich oferowanych udogodnieniach dla tych osób, w tym listę Biur Obsługi Klienta/Salonów Firmowych przystosowanych do obsługi osób z niepełnosprawnościami,
- świadczonej usługach wraz z informacją o zapewnieniu ich dostępności dla osób z niepełnosprawnościami z możliwością wydruku potrzebnych informacji na życzenie osoby z niepełnosprawnością z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez osobę z niepełnosprawnościami.

Dostawca zapewnia na żądanie osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej), będącej konsumentem, doręczenie informacji przedumownych, zwięzłego podsumowania warunków umowy oraz pozostałych informacji wymaganych w Umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej, na trwałym nośniku, w postaci wybranej przez tę osobę, na wskazany w żądaniu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej:

- w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta będącego osobą niepełnosprawną, albo
- na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta będącego osobą niepełnosprawną.

Dostawca Usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabowidzącej, udostępnia wzorce dokumentów stosowanych w celu zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, sporządzone na nośniku elektronicznym w formie

tekstowym albo na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym. Stosowna dokumentacja abonencka, sporządzona przy użyciu dużej czcionki znajduje się na stronie internetowej Dostawcy Usług.

Dostawca Usług na żądanie Abonenta będącego osobą niepełnosprawną przekazuje informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób niepełnosprawnych w postaci papierowej lub elektronicznej. W przypadku osoby niewidomej lub słabowidzącej - informacje sporządzone na papierze w alfabecie Braille'a albo przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania pocztą elektroniczną – w formacie tekstowym.

Dostawca Usług na żądanie Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku (niewidomej lub słabowidzącej) będącej stroną Umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej zawieranej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia informacje o danych zawartych na fakturze wraz z podstawowym wykazem wykonanych usług, sporządzone na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku oraz szczegółowy wykaz wykonanych usług, sporządzony na papierze z krojem i rozmiarem czcionki wskazanymi przez Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku lub w sposób nadający się do odczytu maszynowego w formie dostępnej cyfrowo dla Abonenta z niepełnosprawnością narządu wzroku.

Szczegółowe informacje o udogodnieniach i usługach przeznaczonych dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami Dostawca Usług publikuje na stronie internetowej Dostawcy Usług”.

Zapisów pkt. 1., 3. oraz 7. nie stosuje się do podmiotów innych niż mikroprzedsiębiorca, mały przedsiębiorca lub organizacja pozarządowa w rozumieniu art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie (Dz.U. z 2023 r. poz. 571 oraz z 2024 r. poz. 834). Do ww. podmiotów wskazane zapisy mają zastosowanie jedynie wówczas, gdy nie wyrażą zgody na ich wyłączenie w trakcie trwania umowy lub w momencie jej zmiany na podstawie zgodnej woli stron.