

REGULAMIN INTERNETOWEGO BIURA OBSŁUGI KLIENTA

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Na potrzeby Regulaminu wprowadza się następujące pojęcia:

- 1) **IBOK** – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://www.ibok.multiplay.pl>, za pośrednictwem którego świadczona są Usługi;
- 2) **Konto** – podstrona IBOK dedykowana dla Użytkownika, za pośrednictwem której Użytkownik może korzystać z Usług. Dostęp do Konta możliwy jest po zalogowaniu się przez Użytkownika do IBOK;
- 3) **Numer klienta** – numer składający się z 12 cyfr nadany Użytkownikowi, w celu logowania się w IBOK, przez Operatora i udostępniony w formie wiadomości e-mail przesłanej na adres mailowy Użytkownika udostępniony Operatorowi w celu zawarcia i wykonania Umowy;
- 4) **Operator** – jeden bądź kilka podmiotów z Grupy Multiplay – w zależności od tego, jakie usługi telekomunikacyjne mają być/są przedmiotem Umowy - (1) CZARNET K. Szymura, A. Owczarek sp.j. z siedzibą w Ornontowicach, adres siedziby: ul. Kolejowa 175, 43-178 Ornontowice, KRS 0000652141, REGON 240695045, NIP 6351766819; (2) Citymedia Net sp. z o.o. z siedzibą w Opolu, adres siedziby: ul. Kępska 4, 45-129 Opole, KRS 0000464579, REGON 161532195, NIP 7543073231, kapitał zakładowy 67.000 zł; (3) G-NET T. Serwatka, W. Rakoniewski sp.j. z siedzibą w Ornontowicach, adres siedziby: ul. Kolejowa 175, 43-178 Ornontowice, KRS 0000656747, REGON 277897946, NIP 9691313834; (4) Multiplay sp. z o.o. sp.k. z siedzibą w Knurowie, adres siedziby: ul. Szpitalna 8, 44-190 Knurów, KRS 0000418089, REGON 242917254, NIP 9691605577; (5) Ekspresowa Komunikacja Cyfrowa sp. z o.o. z siedzibą w Knurowie, adres siedziby: ul. Szpitalna 8, 44-190 Knurów, KRS 0000434793, REGON 243054795, NIP 9691606393, kapitał zakładowy 200.000 zł - tel. 323020606, e-mail: bok@multiplay.pl,
- 5) **Regulamin** – niniejszy Regulamin Internetowego Biura Obsługi Klienta
- 6) **Umowa** – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem;
- 7) **Usługa** – usługa świadczona przez Operatora na zasadach określonych w Regulaminie za pośrednictwem IBOK, polegająca na umożliwieniu Użytkownikowi zawarcia Umowy z Operatorem poprzez IBOK (w tym złożenia oświadczeń niezbędnych do zawarcia lub wykonania Umowy), wykonania weryfikacji tożsamości Użytkownika wymaganej do rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora, samodzielnej instalacji oraz aktywacji usług telekomunikacyjnych (o ile pozwalają na to warunki techniczne) przez Użytkownika, a także zgłoszenie nieprawidłowości działania usług w

ograniczonym przedziale czasowym (tj. po testowym sprawdzeniu ich działania);

8) Użytkownik – osoba fizyczna, posiadająca zdolność do czynności prawnych, która korzysta z IBOK.

2. Regulamin określa zasady świadczenia Usług przez Operatora za pośrednictwem IBOK.
3. Korzystanie z IBOK jest możliwe wyłącznie pod warunkiem akceptacji warunków Regulaminu. Decydując się na korzystanie z IBOK, Użytkownik oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem oraz akceptuje jego treść. Nieznajomość Regulaminu, spowodowana zaniedbaniem lub zaniechaniem Użytkownika, nie zwalnia Użytkownika z obowiązku przestrzegania zawartych w nim zasad.
4. Korzystanie z IBOK jest bezpłatne. Dopiero z zawarciem Umowy wiąże się obowiązek Użytkownika zapłaty za usługi telekomunikacyjne świadczone na podstawie Umowy.
5. Wymagania techniczne do korzystania z IBOK są następujące: System operacyjny Windows 10 lub Linux. Przeglądarka Chrome w minimalnej wersji 87 lub Firefox w minimalnej wersji 82.
6. Użytkownik ma prawo zrezygnować z korzystania z IBOK w każdym czasie do chwili złożenia oświadczenia w IBOK o zawarciu Umowy. Po złożeniu przez Użytkownika oświadczenia o związaniu się warunkami Umowy, Użytkownik – o ile nie odstąpi od Umowy na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta – zobowiązany jest korzystać z IBOK w celu weryfikacji swojej tożsamości (chyba, że w danym przypadku nie jest ona wymagana), instalacji usług telekomunikacyjnych objętych Umową (chyba, że czynności instalacyjne zostaną wykonane przez przedstawiciela Operatora) oraz aktywacji tych usług. W przypadku rezygnacji z korzystania z IBOK, Użytkownik ma prawo do żądania usunięcia swojego Konta z IBOK. W tym celu należy przesłać dyspozycję mailem na adres bok@multiplay.pl. Ponadto, aby zapoznać się z alternatywnymi metodami zawarcia umowy należy skontaktować się telefonicznie z infolinią pod nr 323020606.
7. Zakazane jest podejmowanie przez Użytkownika czynności w IBOK oraz dostarczanie treści przez Użytkownika do IBOK o charakterze bezprawnym.

§ 2. Rodzaje i zakres Usług

1. Operator świadczy na pośrednictwem IBOK Usługi określone w § 1 ust. 1 pkt 7 Regulaminu. Usługi świadczone przez Operatora za pośrednictwem IBOK służą do zawarcia Umowy oraz do instalacji i aktywacji usług telekomunikacyjnych, które Operator ma świadczyć na rzecz Użytkownika na podstawie Umowy.
2. Zakres Usług dostępny za pośrednictwem IBOK dla danego Użytkownika jest zależny od warunków technicznych świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Operatora w lokalizacji danego Użytkownika (w szczególności tego, czy istnieje możliwość, aby po zawarciu Umowy, Użytkownik samodzielnie dokonał instalacji wybranych usług telekomunikacyjnych), a także od tego, czy tożsamość Użytkownika została już zweryfikowana przez Operatora w związku z zawarciem innej Umowy.

3. Poszczególne Usługi oferowane za pośrednictwem IBOK, jak i sama Umowa, mogą podlegać odrębnym regulaminom, o czym Użytkownik zostanie poinformowany w IBOK.

§ 3. Logowanie się do IBOK

1. Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto.
2. Z IBOK może skorzystać jedynie Użytkownik, któremu Operator utworzył Konto i udostępnił Numer klienta. Użytkownik nie może samodzielnie utworzyć Konta bez uprzedniego kontaktu z Operatorem. O utworzeniu Konta Operator informuje Użytkownika za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres mailowy Użytkownika udostępniony Operatorowi w celu zawarcia i wykonania Umowy. W tej samej wiadomości Operator podaje Użytkownikowi Numer klienta oraz adres internetowy IBOK.
3. Użytkownik zobowiązany jest do zabezpieczenia swojego Numeru klienta oraz numeru PESEL przed dostępem osób nieuprawnionych. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszystkie skutki wynikłe z dostępu do IBOK przez osoby trzecie, które weszły w posiadanie Numeru klienta i numeru PESEL Użytkownika z przyczyn leżących po stronie Użytkownika.
4. Korzystanie z IBOK i zalogowanie się do IBOK wymaga podania przez Użytkownika Numeru klienta, ostatnich 4 cyfr numeru PESEL oraz kodu sms wysłanego przez Operatora na numer telefonu Użytkownika udostępniony przez Użytkownika w celu zawarcia i wykonania Umowy. Kod sms powinien zostać podany na stronie IBOK w ciągu 118 s po jego otrzymaniu. Po upływie tego czasu wymagane jest ponowne wygenerowanie kodu. Możliwe jest zaistnienie opóźnienia pomiędzy wygenerowaniem kodu, a jego otrzymaniem przez Użytkownika, które nie powinno przekroczyć 5 minut. W przypadku nieotrzymania kodu po upływie tego czasu, należy skontaktować się z Operatorem.
5. Użytkownik nie ma możliwość zmiany danych służących do logowania się do Konta po zalogowaniu się w IBOK. W przypadku powzięcia przez Użytkownika informacji o uzyskaniu dostępu do Numeru klienta przez osoby trzecie, zaleca się kontakt z Operatorem w celu zmiany danych dedykowanych do logowania się przez Użytkownika do IBOK.
6. W przypadku braku możliwości zalogowania się do konta, Użytkownik powinien wybrać na stronie logowanie opcję „nie potrafię się zalogować” i postępować zgodnie z wyświetloną tam instrukcją.
7. Operator ma prawo zablokować dostęp do Konta w przypadku trzech nieudanych prób logowania do Konta danego Użytkownika, mających miejsce w okresie 1 godziny. Odblokowanie konta Użytkownika zablokowanego z tej przyczyny nastąpi automatycznie po upływie 2 godzin od zablokowania konta.
8. Po zalogowaniu się do Konta, Użytkownik powinien postępować zgodnie z wyświetlanymi instrukcjami.

§ 4. Korzystanie z IBOK

1. IBOK jest dostępny dla Użytkowników 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Operator zastrzega sobie możliwość wprowadzania przerw w dostępie do IBOK w związku z koniecznością przeprowadzenia prac serwisowych, konserwacyjnych, aktualizacyjnych lub innych prac związanych z systemem informatycznym. O przerwach w dostępie do IBOK trwających dłużej niż 30 minut Operator będzie informować poprzez wyświetlenie komunikatu na stronie logowania.
2. Operator ma prawo zablokować dostęp do Konta w przypadku stwierdzenia korzystania z niego w sposób sprzeczny z Regulaminem lub przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w sposób naruszający dobra osobiste osób trzecich lub ogólnie przyjęte normy społeczne, w sposób powodujący nieprawidłowe działanie IBOK bądź przeciążenie systemów teleinformatycznych Operatora. Odblokowanie konta Użytkownika zablokowanego z tej przyczyny nastąpi po kontakcie z infolinią pod nr 323020606 i wyjaśnieniu sprawy z pracownikiem Operatora.
3. Czasem właściwym dla IBOK jest czas właściwy dla terytorium Polski.
4. Operator zaleca Użytkownikowi zainstalowanie oprogramowania antywirusowego n urzędzeniu, z którego Użytkownik będzie korzystał z IBOK. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w urządzeniu Użytkownika.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne oprogramowania lub sprzętu komputerowego, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają Użytkownikowi korzystanie z IBOK.

§ 5. Reklamacje

1. Za prawidłowe działanie IBOK odpowiada Operator.
2. W przypadku nieprawidłowego działania IBOK, Użytkownik ma możliwość:
 - 1) uzyskania pomocy technicznej, o czym jest mowa w § 7 Regulaminu;
 - 2) wniesienia reklamacji na adres siedziby Operatora bądź na adres e-mail Operatora bok@multiplay.pl bądź za pośrednictwem formularza dostępnego w IBOK. Reklamacja powinna dotyczyć działania IBOK. W reklamacji należy przytoczyć wszystkie okoliczności faktyczne bądź prawne uzasadniające reklamację. Operator rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź na reklamację Użytkownik otrzymuje w formie, w której wniósł reklamację, chyba że w treści reklamacji Użytkownik zastrzegł, że chce otrzymać odpowiedź w inny sposób i podał niezbędne dane do skorzystania z tej formy. Dostępne formy odpowiedzi na reklamację to: forma pisemna oraz za pośrednictwem wiadomości mailowej.

§ 6. Ochrona danych osobowych

Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z IBOK znajdują się pod adresem https://www.multiplay.pl/ochrona_danych_osobowych/ oraz pod adresem <https://ibok.multiplay.pl/>.

§ 7. Pomoc techniczna

Pomoc techniczną w zakresie korzystania z IBOK Użytkownik może uzyskać poprzez kontakt z Operatorem na numer 323020606 lub na adres e-mail bok@multiplay.pl.

§ 8. Postanowienia końcowe

1. Postanowienia Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Użytkownika, przysługujących mu na mocy powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień Regulaminu z przepisami powszechnie obowiązującymi, pierwszeństwo mają te przepisy.
2. Operator ma prawo zmieniać sposób prezentacji danych oraz zakres funkcjonalny IBOK.
3. Regulamin dostępny jest na stronie www.multiplay.pl, a także przekazywany jest Użytkownikowi nieodpłatnie na jego żądanie, w tym zgłoszone przed utworzeniem Konta.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.11.2020.
5. Wszelkie spory wynikłe w związku z korzystaniem z IBOK będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
6. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
7. W przypadku zmiany treści Regulaminu, Operator opublikuje nową treść Regulaminu oraz poinformuje Użytkowników o zmianie poprzez IBOK. Użytkownik, który rozpoczął proces zawarcia Umowy za pośrednictwem IBOK przed zmianą Regulaminu, nie jest związany tymi zmienionymi postanowieniami w zakresie procedowania zawarcia tej Umowy oraz instalacji i aktywacji usług telekomunikacyjnych na podstawie tej Umowy.