



UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEFONII CYFROWEJ VOIP NR <Nr umowy>/2023

zawarta w dniu w pomiędzy:

Dostawcą Usług/Operatorem: C3 NET Sp. z o.o. S. k. z siedzibą w Zawidowie kod pocztowy 59-970, Plac Zwycięstwa 27. Wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000765318, REGON: 382269341, NIP: 6152058362. Reprezentowanym przez upoważnionego przedstawiciela handlowego. Operator: wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonych przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 1651 – posiada status przedsiębiorcy *telekomunikacyjnego* w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.), oraz:

[] OSOBA FIZYCZNA / Adres zameldowania [] FIRMA / Adres prowadzenia działalności

Imię i Nazwisko / Nazwa firmy

Adres kod:-..... miejscowość:

ulica nr lokalu

nr tel

adres e-mail

PESEL / nr dowodu osobistego /

NIP / REGON /

Przedmiotem Umowy Abonenckiej jest odpłatne świadczenie usługi cyfrowej internetowej telefonii VoIP przez Operatora na rzecz Abonenta wymienionego wyżej, polegającej na wykonaniu przyłącza w lokalu:

Adres wykonania przyłącza (adres fakturowany) [] jak wyżej [] jak niżej

kod:-..... miejscowość:

ulica nr lokalu

Adres do korespondencji [] adres zameldowania/prowadzenia działalności [] adres przyłącza [] jak niżej

kod:-..... miejscowość:

ulica nr lokalu

Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta - **www.ebok.c3.net.pl** - Numer Klienta Hasło Klienta

NAJWAŻNIEJSZE POSTANOWIENIA UMOWY

1. W związku z zawarciem Umowy Abonenckiej Abonentowi udzielono Ulgi Instalacyjnej w wysokości: zł

2. W związku z zawarciem Umowy Abonenckiej Abonentowi udzielono Ulgi Abonamentowej w wysokości: zł

3. W związku z zawarciem Umowy Abonenckiej Abonentowi użyczono sprzętu o wartości: zł

4. Umowa Abonencka zawierana jest na czas: [] nieokreślony [] określony miesięcy(e)

5. Elementami składającymi się na Oplatę Abonamentową są:

6. Po odliczeniu Ulgi Instalacyjnej jednorazowa Oplata Instalacyjna wynosi: zł

7. Łączna wysokość opłat za cały okres obowiązywania Umowy wynosi zł. Nie dotyczy umowy na czas

nieokreślony. Nie wlicza się kosztów połączeń poza-abonamentowych i usług dodatkowych. Opłaty dodatkowe podane są w Cenniku.

8. Forma płatności Opłaty Instalacyjnej: [] GOTÓWKA [] RATY [] PRZELEW

9. Terminy rat Opłaty Instalacyjnej: I RATA zł - do II RATA zł - do

III RATA zł - do IV RATA zł - do V RATA zł - do

10. Termin płatności pierwszej Opłaty Abonamentowej: Pierwszej Opłaty Instalacyjnej:

11. Z tytułu świadczenia Usługi Dostawcy przysługuje Oplata Abonamentowa w wysokości: zł miesięcznie

12. Usługa świadczona będzie dla numeru W przypadku przeniesienia dla numeru

13. Oplata Instalacyjna i Abonament z tytułu świadczenia Usługi regulowane będą na indywidualne konto w Banku PKO BP SA:

nr konta lub [] jak za opłaty internetowe

UWAGA WAŻNE!!! OPŁATY DOKONYWANE W PLACÓWKACH BĄDŹ AGENCJACH BANKU PKO BP S.A. ZWOLNIONE SĄ Z OPŁAT MANIPULACYJNYCH

Uwagi dodatkowe

WARUNKI OGÓLNE UMOWY

§ 1

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta Usługi w zakresie i na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych (zwanym dalej „Regulaminem”) oraz Cenniku usług (zwanym dalej „Cennikiem”).

W przypadku wprowadzenia przez Dostawcę Usług dodatkowych regulaminów dotyczących świadczonych Usług, w tym związanych z akcjami promocyjnymi, z których korzysta Abonent, Usługi świadczone są uwzględnieniem postanowień ww. regulaminów.

2. Regulamin zawiera postanowienia dotyczące w szczególności:

a) sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje Usługi;

b) sposobów dokonywania płatności;

c) Okresu Rozliczeniowego;

d) ograniczeń w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług Usług Urządzeń Końcowych,

e) danych dotyczących funkcjonalności Usługi obejmujących informacje czy zapewniane są połączenia z numerami alarmowymi, czy gromadzone są dane o lokalizacji Urządzenia Końcowego, z którego wykonywane jest połączenie, o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych, o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji, o procedurach wprowadzonych przez Dostawcę Usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość Usług, o działaniach, jakie Dostawca Usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług;

f) danych dotyczących jakości Usług, w szczególności minimalnych oferowanych poziomach jakości Usług, w tym czasu wstępnego przyłączenia, a także innych parametrów jakości usług, jeżeli zostały określone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej;

g) sposobów informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi dostępu do sieci Internet świadczonej w ruchomej publicznej sieci telekomunikacyjnej oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu przez Abonenta;

h) zakresu usług serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą;

i) zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, w szczególności w przypadku gdy nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonych Usług;

j) zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji;

k) informacji o polubownych sposobach rozwiązywania sporów;

l) sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych;

m) zasad umieszczenia danych Abonenta w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych;

n) sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych;

o) wszelkich opłat należnych w momencie roz-

wiązania umowy, w tym warunków zwrotu Usządzeń Końcowych ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.

3. Pojęcia użyte w Umowie Abonenckiej mają znaczenie nadane przez Regulamin, o ile nie zastrzeżono inaczej.

4. Postanowienia Regulaminu znajdują zastosowanie w zakresie nieuregulowanym w Umowie Abonenckiej. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu i Umowy abonenckiej, stosuje się postanowienia Umowy Abonenckiej.

§ 2

1. Przyłączenie do Sieci i rozpoczęcie świadczenia Usług przez Dostawcę Usług nastąpi w ciągu 7 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej.

2. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na warunkach promocyjnych, czas określony, na który została ona zawarta, jest minimalnym okresem wymaganym do skorzystania z tych warunków

§ 3

Zmiany Umowy Abonenckiej dokonywane są w jednej z form przewidzianych dla zawarcia Umowy.

§ 4

1. Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika na trwałym nośniku, w formie odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że:

a) Abonent, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość, złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków, na wskazany przez niego Adres;

b) Abonent, który zawarł umowę w formie dokumentowej lub elektronicznej złożył żądanie dostarczenia treści każdej proponowanej zmiany warunków w formie pisemnej.

Doręczenie następuje z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, z pouczeniem Abonenta o prawie do wypowiedzenia Umowy, w przypadku niezaakceptowania tych zmian. Treść każdej proponowanej zmiany Regulaminu i Cennika Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej.

2. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Regulaminu lub Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE.

3. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 2, może złożyć Dostawcy Usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy, Cennika lub Regulaminu w trybie z ust. 1 i 2, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.

4. W razie skorzystania przez Abonenta z prawa wypowiedzenia Umowy, w związku z nieakceptowaniem zmian Umowy, Regulaminu lub Cennika (o ile zmiana Cennika związana jest z podwyższeniem cen), Dostawcy Usług nie przysłu-

guje roszczenie o zwrot Ulgi promocyjnej, z tym zastrzeżeniem, że jeżeli zmiana Umowy lub Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub decyzji Prezesa UKE, a zmiana Cennika wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa Dostawcy Usług przysługuje prawo żądania od Abonenta, który tych zmian nie zaakceptował, roszczeń o zwrot Ulgi promocyjnej obliczonej zgodnie z § 6 ust. 4 Umowy.

5. Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Dostawca Usług zamiast trybu informowania o zmianach określonego w ust. 1 powyżej, publikuje na swojej stronie internetowej informację o:

a) zmianie Umowy, Regulaminu lub Cennika, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków uwzględniających tę zmianę

b) prawie wypowiedzenia Umowy przez Abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;

c) konieczności zwrotu Ulgi, w przypadku skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia Umowy.

6. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie zawartej w umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy Usług, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

§ 5

Umowa Abonencka zawarta na czas określony ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia woli przed upływem terminu jej obowiązywania. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca Usług informuje abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych

§ 6

1. Każda ze stron Umowy Abonenckiej może rozwiązać ją na piśmie za 30-dniowym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową

2. Do dnia upływu okresu wypowiedzenia Umowa Abonencka świadczona jest na dotychczasowych zasadach.

3. Dostawca Usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy Abonenckiej na piśmie ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku gdy Abonent:

a) opóźnia się z zapłatą jakichkolwiek należności określonych w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub Cenniku i nie uiszcza ich pomimo uprzedniego wezwania go do zapłaty,

b) świadczy w oparciu o Usługę lub Sieć, odpłatnie lub nieodpłatnie jakiegokolwiek usługi telekomunikacyjne innym podmiotom, chyba że uzyskał na to zgodę Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności.

c) używa Sprzętu w sposób niezgodny z Umową Abonencką lub Regulaminem, a w szczególności naraża go na zniszczenie lub udostępnia osobom trzecim,

d) posługuje się lub podłącza do Sieci Urządzenie Końcowe nieautoryzowane przez Dostawcę Usług, chyba że uprawnienie do posługiwania się nim wynika z obowiązujących przepisów prawa,

e) dokonuje jakichkolwiek czynności zakłócających prawidłowe funkcjonowanie Sieci lub korzystanie z Usług i nie zaprzestaje ich pomimo pisemnego wezwania go przez Dostawcę Usług,

f) dokonuje jakichkolwiek modyfikacji Sieci, w tym jej rozbudowy,

g) zmienia lub udostępnia osobom trzecim przydzielony mu numer IP lub login i hasło służące do uzyskania dostępu do Sieci,

h) dokonuje czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych lub urządzeń innych podmiotów, w szczególności poprzez obchodzenie lub przełamanie zabezpieczeń,

i) narusza prawa własności intelektualnej innych podmiotów,

j) rozpowszechnia treści naruszające obowiązujące przepisy prawa, w szczególności o charakterze pornograficznym, rasistowskim, naruszające dobra osobiste innych podmiotów, itp.,

k) dokonuje za pośrednictwem Sieci lub Usług jakichkolwiek innych czynności sprzecznych z obowiązującym prawem lub na szkodę Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich,

l) uniemożliwia Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu (w tym znajdującego się w Lokalu), celem jego wymiany, naprawy, dokonania pomiarów lub też usunięcia awarii,

m) utracił tytuł prawny do Lokalu.

4. W przypadku, gdy zawarcie Umowy Abonenckiej na czas określony, związane było z Ulgą przyznaną Abonentowi, w przypadku jednostronnego rozwiązania tej umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, Dostawca Usług przysługuje odszkodowanie w wysokości wartości Ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania.

5. Odszkodowanie nie przysługuje Dostawcy Usług w przypadku, gdy:

a) Konsument rozwiązuje Umowę Abonencką przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem Ulgi jest Urządzenie końcowe,

b) Umowa Abonencka jest rozwiązywana po upływie czasu określonego, na jaki została zawarta.

6. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o przeniesienia świadczenia Usługi do nowej lokalizacji. W przypadku braku zgody Dostawcy Usług, w szczególności z powodu braku możliwości technicznych świadczenia Usługi w nowej lokalizacji, Abonent rozwiązujący z powyższej przyczyny Umowę Abonencką zawartą na czas określony i związaną z udzieleniem Ulgi, zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania na zasadach określonych w ust.

7. Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy przez Abonenta może nastąpić również w formie dokumentowej (np. poprzez wiadomość mail ze stosownym oświadczeniem). Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

OŚWIADCZENIA ABONENTA

TAK NIE
Przed zawarciem Umowy Abonenckiej otrzymałem (-am) Regulamin i Cennik

TAK NIE
Wyrażam zgodę na przetwarzanie w związku ze świadczeniem Usługą mojego nr konta bankowego lub karty płatniczej oraz numeru telefonu wskazanych w Umowie Abonenckiej

TAK NIE
Proszę o dostarczenie wyłącznie na mój adres e-mail wskazany w Umowie Abonenckiej proponowanych przez Dostawcę Usług zmian warunków Umowy Abonenckiej, postanowień Regulaminu, o których mowa w § 1 ust. 2 pkt a) - o) oraz zmian Cennika, jak również informacji o zmianie nazwy (firmy), adresu, siedziby Dostawcy

TAK NIE
Wyrażam zgodę na posłużenie się przez Dostawcę Usług automatycznym systemem wywołującym do celów marketingu bezpośredniego

TAK NIE
Proszę o dostarczanie wyłącznie na mój adres e-mail wskazany w Umowie Abonenckiej potwierdzeń złożenia przeze mnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość oświadczenia o zmianie warunków Umowy Abonenckiej

TAK NIE
W przypadku świadczenia Usługi Telefonicznej wyrażam zgodę na zamieszczenie w spisie abonentów moich danych obejmujących numer Abonenta, nazwisko i imiona oraz nazwę miejscowości i ulicy w moim miejscu zamieszkania

TAK NIE
Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych transmisyjnych obejmujących rodzaj i czas połączenia, jego początek i koniec, dane o jakości połączenia oraz pojemności w zakresie i przez czas niezbędny dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej przez Dostawcę Usług

TAK NIE
Wyrażam zgodę na posłużenie się przez Dostawcę Usług telefonem oraz pocztą elektroniczną (o numerze i adresie wskazanym w Umowie abonenckiej), w celu złożenia propozycji zawarcia umowy oraz przesyłania informacji

TAK NIE
Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług moich danych osobowych dla celów marketingowych produktów i usług Dostawcy po zakończeniu realizacji Umowy Abonenckiej

TAK NIE
Wyrażam zgodę na przesyłanie w formie elektronicznej faktur za Usługi na adres e-mail wskazany w Umowie Abonenckiej lub samodzielnego pobrania z e-bok

TAK NIE
Powierzony mi przez Dostawcę Usług Sprzęt jest sprawny, a Instalacja została wykonana prawidłowo

OBOWIĄZEK INFORMACYJNY W ZAKRESIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH (RODO)

1. Kto jest administratorem danych?

Administratorem danych w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako „RODO”) jest Dariusz Jaworski, prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą C3 NET Sp. z o.o. S. k., Plac Zwycięstwa 27, 59-970 Zawidów, NIP: 615-205-83-62, (dalej również jako „ADO”).

2. Jak możesz się z nami skontaktować?

Z ADO można skontaktować się telefonicznie pod nr: 756190000, w drodze korespondencji elektronicznej, (mail:info@c3.net.pl) lub pisemnie na adres prowadzonej działalności gospodarczej.

3. Jaki rodzaj Twoich danych przetwarzamy?

ADO przetwarza dane wskazane w formularzu umowy, tj.: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL albo nr i serię dowodu osobistego, a w przypadku cudzoziemca nr paszportu lub karty pobytu oraz dane kontaktowe, takie jak numer telefonu i adres mail.

Nadto, w związku z wymogami ustawy prawo telekomunikacyjne ADO przetwarza również:

- dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych

usług telekomunikacyjnych;

- dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;

- dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń

4. Jaki jest cel i podstawa prawna przetwarzania przez nas Twoich danych osobowych?

ADO przetwarza Twoje dane osobowe w celu:

- zawarcia i realizacji świadczeń wynikających

z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym dostarczania usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);

• wystawianie i przechowywanie faktur i przyjmowanie płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w zw. z art. 112 ustawy o podatku towarów i usług oraz rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 3 grudnia 2013 r. w sprawie wystawiania faktur – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);

• windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);

• obsługa reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego);

• gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 159 i nast. ustawy prawo telekomunikacyjne);

• realizacji próśb klienta (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

• przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych z usługami telekomunikacyjnymi (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);

• w przypadku Twojej uprzedniej zgody, kontaktu telefonicznego na podany w formularzu numer telefonu w celu marketingu bezpośredniego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 172 ustawy – prawo telekomunikacyjne – Twoja zgoda);

• w przypadku Twojej uprzedniej zgody, przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany w formularzu adres mail (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 10 ust. 2 ustawy i świadczeniu usług drogą elektroniczną - Twoja zgoda);

• w przypadku Twojej uprzedniej zgody, prowadzenia spisu abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art. 66 i 67 prawa telekomunikacyjnego (podstawa prawna - art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 169 ust. 3 ustawy prawo telekomunikacyjne - Twoja zgoda);

5. Kto może zapoznawać się z Twoimi danymi?

Odbiorcami danych osobowych są pracownicy ADO oraz agenci i przedstawiciele handlowi ADO. Nadto na podstawie odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z ADO przy realizacji świadczeń wynikających z umowy, a także biurom rachunkowym oraz podmiotom zajmującym się windykacją, z którymi ADO zawarł stosowną umowę. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w pkt 4 powyżej.

W przypadku Twojej zgody na umieszczenie danych w spisie abonentów, Twoje dane mogą być przekazywane również innym abonentom oraz przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

Nadto ADO może przekazać dane odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.

6. Przez jaki czas przetwarzamy Twoje dane?

Okres przechowywania danych jest zależny od rodzaju danych, obowiązku prawnego i uzasadnionego interesu ADO. W związku z tym:

• dane retencyjne przechowywane są przez okres 12 miesięcy, a następnie usuwane;

• dane znajdujące się na umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres jej trwania, okres umożliwiający dochodzenie roszczeń (3 lata) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowanymi przeciwko nam (10 lat, z tym że w przypadku wprowadzenia nowelizacji okres ten będzie wynosił 6 lat) – okres liczony będzie od rozwiązania umowy;

• dane zawarte na fakturach przechowywane

są przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku.

7. W jaki sposób chronimy Twoje dane?

ADO zapewnia, że stosuje odpowiednie warunki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych przed ich wyjawieniem. W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury oraz dokumentacja, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.

8. Jakie masz uprawnienia w związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych?

Osoby, których dane osobowe są przetwarzane przez ADO uprawnione są do domagania się od ADO dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także przenoszenia danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

9. Czy musisz podać swoje dane osobowe?

Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiłoby świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych. Natomiast brak danych kontaktowych uniemożliwiłoby szybki kontakt, w tym w celu przesłania informacji handlowej lub marketingu bezpośredniego.

10. Informacje dodatkowe

ADO nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na Twoje prawa. ADO nie przekazuje danych osobowych do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

Zapoznałem/am się z treścią Obowiązku Informacyjnego w zakresie przetwarzania moich danych osobowych (RODO)

Abonent lub osoba upoważniona:

CENNIK USŁUG VOIP

cennik obowiązuje od 24.12.2018 roku (ceny brutto z VAT)

1. Dostępne taryfy abonamentowe:

• dla umowy na czas nieokreślony

<input type="checkbox"/> MetroPhone60 (60 stacjonarne)	30 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone200 (200 stacjonarne)	50 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone400 (400 stacjonarne)	71 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone1000 (1000 stacjonarne)	104 zł

2. Koszty instalacji i dzierżawy:

<input type="checkbox"/> Koszty instalacji dla umowy na czas nieokreślony (bramka spa2102/pap2 lub Gigaset A510IP)	800 zł
<input type="checkbox"/> Koszt dzierżawy bramki/telefonu VoIP dla umowy na czas nieokreślony, 12 miesięcy lub 24 miesiące	5 zł/m-c

3. Udzielone ulgi abonamentowe

<input type="checkbox"/> Ulga abonamentowa dla e-faktury	5 zł
<input type="checkbox"/> Ulga abonamentowa dla usługi TVIP	2 zł

4. Wybrane stawki połączeń abonamentowych (naliczanie sekundowe):

• Pakiet MetroPhone60

Połączenia stacjonarne w numeracji sieci C3	0,00 zł
Połączenia stacjonarne lokalne i międzystrefowe	0,19 zł
Połączenia komórkowe T-Mobile, Orange, Plus, Play	0,29 zł
Połączenia komórkowe pozostałe	0,80 zł

Jeden impuls dla połączeń typu infolinia, np. 0-801	0,33 zł
Połączenia zagranica - grupa 1	0,15 zł

• Pakiet MetroPhone200

Połączenia stacjonarne w numeracji sieci C3	0,00 zł
Połączenia stacjonarne lokalne i międzystrefowe	0,18 zł
Połączenia komórkowe T-Mobile, Orange, Plus, Play	0,19 zł
Połączenia komórkowe pozostałe	0,80 zł
Jeden impuls dla połączeń typu infolinia, np. 0-801	0,33 zł
Połączenia zagranica - grupa 1	0,11 zł

• Pakiet MetroPhone400

Połączenia stacjonarne w numeracji sieci C3	0,00 zł
Połączenia stacjonarne lokalne i międzystrefowe	0,17 zł
Połączenia komórkowe T-Mobile, Orange, Plus, Play	0,19 zł
Połączenia komórkowe pozostałe	0,80 zł
Jeden impuls dla połączeń typu infolinia, np. 0-801	0,33 zł
Połączenia zagranica - grupa 1	0,11 zł

• Pakiet MetroPhone1000

Połączenia stacjonarne w numeracji sieci C3	0,00 zł
Połączenia stacjonarne lokalne i międzystrefowe	0,16 zł
Połączenia komórkowe T-Mobile, Orange, Plus, Play	0,19 zł
Połączenia komórkowe pozostałe	0,80 zł
Jeden impuls dla połączeń typu infolinia, np. 0-801	0,33 zł
Połączenia zagranica - grupa 1	0,10 zł

5. Koszty dodatkowe:

<input type="checkbox"/> Utrzymanie łącza dla usługi VoIP (bez TV i NET)	15 zł
<input type="checkbox"/> Dodatkowa słuchawka dla Gigaset A510IP-H	160 zł
<input type="checkbox"/> Przygotowanie i wysyłka bilingu w formie papierowej	10 zł
<input type="checkbox"/> Koszt kupna bramki/telefonu VoIP	400 zł

REGULAMIN PROMOCJI NA USŁUGI TELEFONII VOIP

- Oferta objęta niniejszym Regulaminem Promocji jest ważna do dnia 31.12.2023 roku.
- Niniejszy Regulamin Promocji określa szczególne, promocyjne warunki korzystania i świadczenia Usług telekomunikacyjnych przez C3 NET Sp. z o.o. S. k. na rzecz Abonenta. W zakresie nieuregulowanym niniejszym Regulaminem promocji zastosowanie mają warunki świadczenia Usług określone w Umowie i Regulaminie. Wszelkie określenia pisane wielką literą zdefiniowane są w Regulaminie.
- Aby skorzystać z oferty promocji objętej Regulaminem Promocji należy łącznie spełniać następujące warunki:
 - nie zalegać względem Operatora z płatnościami z jakiegokolwiek tytułu,
 - zawrzeć Umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych telefonii cyfrowej VoIP lub w przypadku bycia Abonentem tych dokonać zmiany zgodnej z wybranym pakietem
 - w przypadku dotychczasowych Abonentów – dokonać zmiany warunków dotychczasowej Umowy poprzez wybór jednego z oferowanych niniejszym Regulaminem promocji Pakietów (Tabela) i przedłużenie okresu trwania Umowy o okres kolejnych 12 lub 24 miesiące.
- W ramach promocji Operator oferuje ulgi zgodne z poniższymi tabelami
- W przypadku:
 - rozwiązania przez Abonenta lub rozwiązania przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, lub
 - zmiany wybranego Pakietu na Pakiet o niższej Opłacie abonamentowej przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu na rzecz Operatora udzielonych mu ulg w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie o wartość ulgi za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
- Jeśli udzielenie ulgi wiąże się z zawarciem Umowy o świadczenie łącznie kilku Usług, wówczas w przypadku rozwiązania przez Abonenta lub rozwiązania przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy w zakresie choćby jednej z Usług objętych tą Umową, przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, Abonent:
 - zobowiązany jest do zwrotu ulgi w zakresie Opłaty aktywacyjnej w wysokości obliczonej zgodnie z treścią ust. 4 powyżej, oraz
 - zobowiązany jest do zwrotu ulgi w zakresie Opłaty abonamentowej za Usługę w zakresie której Umowa została rozwiązana, w wysokości obliczonej zgodnie z treścią ust. 4 powyżej, oraz
 - traci prawo do ulgi w Opłatach abonamentowych za pozostałe Usługi za dalszy okres trwania Umowy.
- Oferta objęta niniejszym Regulaminem Promocji nie może być łączona z innymi ofertami promocyjnymi Operatora.

PAKIETY PROMOCYJNE NA USŁUGI TELEFONII VOIP

• dla umowy promocyjnej na 12 miesięcy

<input type="checkbox"/> MetroPhone60 (60 stacjonarne)	20 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone200 (200 stacjonarne)	33 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone400 (400 stacjonarne)	50 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone1000 (1000 stacjonarne)	82 zł

• dla umowy promocyjnej na 24 miesiące

<input type="checkbox"/> MetroPhone60 (60 stacjonarne)	15 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone200 (200 stacjonarne)	27 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone400 (400 stacjonarne)	40 zł
<input type="checkbox"/> MetroPhone1000 (1000 stacjonarne)	74 zł

Zgłoszenia awarii i usterek. Rozliczeń finansowych i księgowych prosimy dokonywać telefonicznie od poniedziałku do piątku w godz. 9.00-17.00 – pod numerami telefonów 75-611-6100, 75-619-0000

PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY DOSTARCZONEGO SPRZĘTU

Numer seryjny / adres MAC

Nazwa własność [] wartość *

Numer seryjny / adres MAC

Nazwa własność [] wartość *

Numer seryjny / adres MAC

Nazwa własność [] wartość *

* - Wartość powierzonego sprzętu – kwota niezależna od kosztów instalacji. Klient może zostać nią obciążony jeśli odmówi wydania sprzętu po zakończeniu umowy. Właściciel dostarczonego sprzęt oraz urządzeń (K – własność Klienta , C – własność C3 NET Sp. z o.o. S. k.)

W imieniu Operatora

Abonent lub osoba upoważniona

Uwagi dodatkowe:

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

DZIAŁ I POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin określa zakres i warunki świadczenia Usług przez Dostawcę Usług.

2. Dostawca Usług może wprowadzić dodatkowe szczegółowe regulaminy dla Usług uregulowanych w Regulaminie, w szczególności związane z akcjami promocyjnymi, jak również odrębne regulaminy dla usług nieuregulowanych w Regulaminie.

3. Postanowienia Umowy Abonenckiej, Cennika, jak również odrębnych regulaminów, odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

4. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:

Abonent: strona Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług;

Aktywacja: czynności podejmowane przez Dostawcę Usług, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług na rzecz Abonenta, podlegające opłacie zgodnie z Cennikiem;

Cennik: wykaz opłat za świadczenie Usług oraz innych usług świadczonych przez Dostawcę Usług wraz z opisem zasad ich naliczania;

Dostawca Usług: przedsiębiorca lub przedsiębiorcy telekomunikacyjni, będący stroną Umowy Abonenckiej zawartej z Dostawcą Usług

Instalacja: czynności techniczne podejmowane przez Dostawcę Usług, w celu wykonania Zakończenia Sieci lub montażu Sprzętu w Lokalu i aktywacji Usług.

Konsument: Abonent lub Zamawiający będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową;

Karta SIM: plastikowa karta elektroniczna z wbudowaną pamięcią i mikroprocesorem, pełniącą funkcję klucza dostępowego do Sieci za pomocą terminala lub innego urządzenia telekomunikacyjnego, konieczna do świadczenia Usługi Internetu mobilnego. Karta SIM stanowi własność Dostawcy Usług;

Lokal: budynek lub lokal mieszkalny lub użytkowy wskazany w Umowie Abonenckiej jako miejsce świadczenia Usługi/zakończenia Sieci;

Okres Rozliczeniowy: okres, za który dokonywane są rozliczenia należności z tytułu świadczenia Usług, liczony w pełnych miesiącach, rozpoczynający i kończący się w dniach wskazanych przez Dostawcę usług na rachunku/fakturze. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Okres Rozliczeniowy wynosi 1 m-c;

Opłata Abonamentowa: wskazana w Umowie Abonenckiej opłata przysługująca Dostawcy Usług wobec Abonenta, naliczana z tytułu świadczenia Usługi za każdy Okres Rozliczeniowy;

Regulamin: niniejszy regulamin;

Siec: sieć telekomunikacyjna wykorzystywana przez Dostawcę Usług do świadczenia Usług;

Sprzęt: urządzenie techniczne (w szczególności modem, dekoder, routery) oraz Zakończenie Sieci, niezbędne do korzystania z Usług.

Strona WWW: Strona internetowa zamieszczona pod adresem c3.net.pl;

Umowa Abonencka: umowa o świadczenie Usług, zawarta pomiędzy Dostawcą Usług a Abonentem;

Urządzenie końcowe: urządzenie będące własnością Abonenta, służące do odbioru sygnału dostarczanego przez Dostawcę Usług, np. odbiornik telewizyjny, radiowy, aparat telefoniczny, komputer;

Usługi: świadczone przez Dostawcę Usług Internetowe, Telefoniczne lub Usługi Telewizji oraz związane z nimi usługi dodatkowe;

Usługi Internetowe: zapewnienie transmisji danych, w tym dostępu do Internetu za pośrednictwem Sieci, świadczone w stacjonarnej lub ruchomej publicznej sieci telefonicznej;

Usługa Internetu Stacjonarnego: Usługa Internetowa świadczona w stacjonarnej publicznej sieci telefonicznej;

Usługa Internetu Mobilnego: Usługa Internetowa świadczona w ruchomej publicznej sieci telefonicznej;

Usługi Telefoniczne: usługi inicjowania i odbierania połączeń głosowych za pomocą Sieci telekomunikacyjnej.

Usługi Telewizyjne: usługi telewizji kablowej polegające na dostarczaniu programów telewizyjnych i radiowych w drodze transmisji sygnału analogowego lub cyfrowego;

Zakończenie Sieci: część Sieci umiejscowiona w Lokalu zakończona gniazdem abonenckim, umożliwiająca podłączenie do Sieci Sprzętu i Urządzeń Końcowych oraz korzystanie z Usług;

Ustawa: ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171 poz. 1800 ze zm.);

Zamawiający: podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy Abonenckiej z Dostawcą Usług.

DZIAŁ II UMOWA ABONENCKA

1. Zawarcie Umowy Abonenckiej następuje w oparciu o wniosek złożony przez Zamawiającego u Dostawcy Usług w formie pisemnej, dokumentowej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW. W przypadku, gdy oświadczenie woli składane są w formie dokumentowej, Dostawca Usług utrwała i dostarcza Abonentowi treść Umowy wraz z załącznikami oraz oświadczenie Abonenta o związaniu się Umową na trwałym nośniku w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Zamawiający będący Konsumentem ma prawo do wyboru jednej z form zawarcia Umowy oferowanych przez Dostawcę Usług.

2. Umowa Abonencka może zostać zawarta:

a) w siedzibie Dostawcy Usług,

b) poza siedzibą Dostawcy Usług, z upoważnionym przedstawicielem Dostawcy Usług,

c) za pośrednictwem środków posługiwania się na odległość.

3. Umowa Abonencka zawierana jest na czas określony lub nieokreślony.

4. Dostawca Usług może żądać przy zawarciu Umowy Abonenckiej następujących danych i dokumentów:

a) w przypadku osoby fizycznej: nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i data urodzenia, adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeżeli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania; adres poczty elektronicznej; numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, nazwy, serii i numeru dokumentu (ów) potwierdzających tożsamość, a w przy-

padku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego Unii Europejskiej albo Konfederacji Szwajcarskiej - numeru paszportu lub karty pobytu,

b) w przypadku osoby prawnej lub innej jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej: nazwy, adresu/adresu do korespondencji, numeru NIP, numeru REGON na podstawie okazanego wpisu do KRS lub Ewidencji Działalności Gospodarczej.

5. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy Abonenckiej od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

6. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy Abonenckiej od:

a) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy Abonenckiej,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej.

7. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej lub zawrzeć tę umowę na warunkach mniej korzystnych dla Abonenta w wyniku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z Umowy Abonenckiej.

8. Dostawca Usług może odmówić zawarcia Umowy Abonenckiej, jeżeli zamawiający Usługę nie posiada tytułu prawnego do Lokalu w którym ma być świadczona usługa.

9. Umowę Abonencką zawiera Dostawca Usług lub osoba przez niego upoważniona.

10. W przypadku Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy Usług, Konsument może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych poniżej. Oświadczenie można złożyć w szczególności na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U.2014.827) lub Załącznik nr 1 do Umowy Abonenckiej.

11. Do zachowania terminu odstąpienia od Umowy Abonenckiej wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Dostawca Usług nie zapewnia możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej drogą elektroniczną.

12. W przypadku odstąpienia przez Konsumenta od Umowy Abonenckiej zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa umowę tę uważa się za niezawartą. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej zanim Dostawca Usług przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.

13. Dostawca Usług ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta o odstąpieniu od Umowy Abonenckiej, zwrócić Konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym poniesione przez Konsumenta koszty dostarczenia Sprzętu. Dostawca Usług dokonuje zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inny sposób

zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

14. Konsument ma obowiązek zwrócić Dostawcy Usług dostarczony przez niego Sprzęt lub przekazać go osobie upoważnionej przez Dostawcę Usług do odbioru niezwłocznie, jednak nie później niż 14 dni od dnia, w którym odstąpił od umowy, chyba że Dostawca Usług zaproponował, że sam odbierze rzecz. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem na adres C3 NET Sp. z o.o. S. k. - 59-970 Zawidów, Plac Zwycięstwa 27. Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu Sprzętu Dostawcy Usług, takie jak koszt odesłania pocztą według standardowych opłat operatora pocztowego lub koszt przesyłki kurierskiej.

15. Jeżeli Konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia wykonywania Usługi przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od umowy.

16. Kwotę zapłaty, o której mowa w pkt 15, oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionych w Umowie Abonenckiej opłat.

17. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli:

a) Dostawca Usług nie poinformował Konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania lub

b) Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy Abonenckiej.

18. Prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy:

a) jeżeli Dostawca Usług wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę Usług utraci prawo odstąpienia od umowy;

b) w której Konsument wyraźnie żądał, aby Dostawca Usług do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli Dostawca Usług świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania Konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od Umowy Abonenckiej przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;

c) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;

d) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez Dostawcę Usług o utracie prawa odstąpienia od umowy.

19. Abonent może składać zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi na piśmie w siedzibie Dostawcy Usług lub za pośrednictwem formularza znajdującego się na Stronie WWW. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi możliwość składania zamówień mogą być składane za

pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego, przy użyciu numeru jPIN przyznanego Abonentowi.

20. W przypadku Usługi Internetu mobilnego Abonent może złożyć zamówienie na zakup dodatkowego pakietu transmisji danych za pośrednictwem ebok.c3.net.pl. Pakiet ulega aktywacji po dokonaniu przedpłaty za pośrednictwem serwisu ebok.c3.net.pl.

21. Abonent może kontaktować się z Dostawcą Usług w następujący sposób:

1) pocztą elektroniczną: biuro@c3.net.pl;

2) telefonicznie pod numerem 756190000;

3) faksem pod numerem 756116103;

4) osobiście w jednostkach obsługujących użytkowników Dostawcy Usług, tj. C3 NET Sp. z o.o. S. k. – Biuro Obsługi Klienta. 59-970 Zawidów, Plac Zwycięstwa 27;

DZIAŁ III

ZASADY KORZYSTANIA ZE SPRZĘTU ORAZ JEGO ZWROTU

1. Sprzęt przeznaczony jest do używania przez Abonenta dla celów świadczenia Usługi na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej oraz Regulaminie, przez czas obowiązywania Umowy Abonenckiej.

2. O ile nie postanowiono inaczej, Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy Usług.

3. Dostawca Usług zobowiązany jest do dostarczenia Sprzętu wolnego od wad Sprzęt objęty jest gwarancją producenta – 12 m-cy.

4. W przypadku, gdy Instalacja Sprzętu jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca usług jest uprawniony do pobrania opłaty wyższej od wskazanej w Cenniku, na podstawie kosztorysu zaakceptowanego przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy Abonenckiej.

5. Abonent jest zobowiązany udostępnić Lokal w celu wykonania Instalacji w terminie ustalonym z Dostawcą usług, umożliwiającym dochowanie wskazanego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usług.

6. Dostawca Usług zobowiązuje się do Instalacji Zakończenia Sieci zgodnie z zasadami sztuki budowlanej i obowiązującymi normami, do miejsca wskazanego przez Abonenta. Kable zostaną poprowadzone możliwie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci. Prace instalacyjne w Lokalu mogą obejmować m.in. wiercenie otworów, położenie kabla oraz instalację niezbędnych elementów Zakończenia Sieci.

7. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest uprawniony ani zobowiązany do przestawiania mebli i innego wyposażenia znajdującego się w Lokalu.

8. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do dokonywania jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.

9. W czasie Instalacji w Lokalu powinien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

10. Abonent stwierdza fakt wydania Sprzętu oraz prawidłowego lub nieprawidłowego wykonania Instalacji własnoręcznym podpisem na protokole przedłożonym przez przedstawiciela Dostawcy Usług.

11. Podmiotem wyłącznie uprawnionym do dokonywania jakichkolwiek zmian oraz konserwacji Sprzętu, jak również usuwania awarii i usterek Sprzętu jest Dostawca Usług.

12. Abonent zobowiązany jest do używania

Sprzętu w sposób zgodny z jego przeznaczeniem oraz przekazaną mu instrukcją. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Sprzętu osobom trzecim, jak również przenoszenia go poza obręb Lokalu.

13. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych przekazanych mu przez Dostawcę Usług haseł, loginów, numerów PIN oraz innych podobnych danych.

14. O ile Umowa Abonencka nie stanowi inaczej, Abonent uzyskuje prawo do instalacji jednego Zakończenia Sieci. Instalacja w Lokalu kolejnych Zakończeń Sieci dokonywana jest za dodatkową opłatą określoną w Cenniku.

15. O ile w Umowie Abonenckiej nie przewidziano inaczej, Sprzęt oraz Usługi nie mogą stanowić podstawy do świadczenia przez Abonenta, odpłatnie lub nieodpłatnie, usług telekomunikacyjnych na rzecz osób trzecich.

16. Abonent zobowiązany jest do poinformowania niezwłocznie Dostawcy Usług o nieprawidłowym działaniu, uszkodzeniu lub utracie Sprzętu, nie później niż w ciągu 48 godzin od ich stwierdzenia.

17. Wymiana Sprzętu następuje:

a) nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się wad Sprzętu wynikających z przyczyn tkwiących w nim przed wydaniem Abonentowi oraz w przypadku zmiany technologii świadczenia Usług,

b) odpłatnie w przypadku utraty lub uszkodzenia Sprzętu będących następstwem używania go niezgodnie z instrukcją, przeznaczeniem, Umową abonencką lub Regulaminem. W takim przypadku Abonent ponosi koszt naprawy lub wymiany Sprzętu w wysokości określonej w Cenniku,

c) odpłatnie w przypadku zmiany zakresu świadczonych Usług, skutkującej koniecznością wymiany Sprzętu lub dokonania w nim zmian, w wysokości określonej w Cenniku.

18. Po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy Abonenckiej Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na własny koszt nie później niż w ciągu 14 dni od zakończenia okresu obowiązywania Umowy Abonenckiej do siedziby Dostawcy Usług, w stanie nie gorszym niż wynikający z normalnej eksploatacji.

19. Na wniosek Abonenta złożony ustnie, na piśmie, telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo za pomocą formularza umieszczonego na Stronie WWW Dostawca Usług odbierze Sprzęt z Lokalu we własnym zakresie, za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.

20. W przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie określonym w pkt 17, pomimo uprzedniego wezwania Abonenta do jego zwrotu, Dostawca Usług może odebrać Sprzęt na koszt Abonenta za pobraniem opłaty wskazanej w Cenniku.

21. Niezależnie od powyższych postanowień w przypadku braku zwrotu Sprzętu w terminie bądź zwrotu Sprzętu uszkodzonego lub zużytego w stopniu wykraczającym poza prawidłową eksploatację, mimo dodatkowego wezwania ze strony Dostawcy usług, Abonent nie będący Konsumentem zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku.

DZIAŁ IV OPŁATY

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług określa Cennik, a w przypadku usług dodatkowych dostępnych w ramach cyfro-

wej Usługi Telewizyjnej, takich jak video na żądanie (VOD), gry, itp. również cennik usług dodatkowych dostępny w menu dekodera służącego do korzystania z Usługi Telewizyjnej.

2. Cennik jest dostępny na Stronie WWW oraz w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem 59-970 Zawidów, Plac Zwycięstwa 27. Egzemplarz cennika może zostać dostarczony Abonentowi odpłatnie na każde jego żądanie.

3. Abonent uiszcza Oplatę Abonamentową z góry za każdy Okres Rozliczeniowy. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, Oplatą Abonamentowa jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

4. Opłaty uiszczane są w terminie wskazanym na doręczonym Abonentowi rachunku/fakturze, przy czym o ile nie wskazano inaczej, termin ten wynosi 14 dni od dnia wystawienia rachunku/faktury.

5. Opłaty wnoszone są na rachunek bankowy Dostawcy Usług wskazany na przesłanym Abonentowi rachunku/fakturze.

6. Uiszczając opłatę Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu numer przydzielony Abonentowi przez Dostawcę Usług, wskazany w Umowie Abonenckiej na rachunku/fakturze.

7. Dostawca dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdą fakturą podstawowy wykaz wykonanych Usług zawierający informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń.

8. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za ostatni Okres Rozliczeniowy, obejmujący informację o zrealizowanych płatnych połączeniach, z podaniem, dla każdego połączenia: numeru wywoływane-go, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto. Z tytułu dostarczenia szczegółowego wykazu wykonanych usług Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

9. Dostawca Usług dostarcza wykaz, o którym mowa w ust. 8 wraz z fakturą wystawioną za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy ten wykaz.

10. Na żądanie Abonenta Dostawca Usług dostarcza szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych za okresy rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy okres rozliczeniowy, w którym Abonent zażądał tego świadczenia. Dostawca Usług dostarcza wykaz w terminie 14 dni od dnia złożenia żądania przez Abonenta. Z tytułu dostarczenia wykazu Dostawca Usług pobiera opłatę określoną w Cenniku.

DZIAŁ V ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Zawieszenie świadczenia Usługi może nastąpić na pisemny wniosek Abonenta, który nie zalega z opłatami wynikającymi z Umowy Abonenckiej. Zawieszenie świadczenia Usługi następuje począwszy od pierwszego dnia Okresu Rozliczeniowego następującym po Okresie Rozliczeniowym, w którym Abonent złożył wniosek.

2. W okresie zawieszenia świadczenia Usługi Opłaty Abonamentowej nie pobiera się.

3. Ponowna aktywacja Usługi następuje na wniosek Abonenta.

• STRONA 8 < UMOWA I REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONII CYFROWEJ VOIP •

DZIAŁ V USŁUG INTERNETOWE

1. Operator świadczy Usługę Internetową w zasięgu Sieci i w zakresie istniejących możliwości technicznych, na warunkach określonych w Umowie Abonenckiej, Cenniku i Regulaminie.

2. Usługa Internetu stacjonarnego obejmuje przyłączenie do Sieci, w tym montaż gniazda abonenckiego oraz zapewnienie dostępu do ogólnodostępnej sieci Internet.

3. Usługa Internetu mobilnego obejmuje: aktywację usługi, przekazanie Abonentowi do użytkowania karty SIM wraz z przyznanym numerem MSISDN, wstępną aktywację karty SIM, pełną aktywację karty SIM wraz limitem danych odpowiednim dla wybranego przez Abonenta pakietu, zapewnienie dostępu za pośrednictwem modemu do ogólnodostępnej sieci Internet. Usługa dostępna jest wyłącznie na terenie Polski.

4. Dostawca Usług zaleca Abonentowi zainstalowanie na Urządzeniu Końcowym oprogramowania antywirusowego oraz dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich otrzymanych i przechowywanych przez niego danych. Dostawca Usług zaleca Abonentowi wyłączanie urządzeń z sieci w czasie wyłączeń atmosferycznych.

5. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania Usług Internetowych osobom trzecim, jak również nie może świadczyć na ich podstawie (odpłatnie bądź nieodpłatnie) jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych, bez uprzedniej zgody Dostawcy Usług wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

6. W przypadku dokonania przez Abonenta we własnym zakresie zmian konfiguracji lub parametrów Sprzętu w stosunku do pierwotnych ustawień bądź dokonania innych zmian, w następstwie których korzystanie z Usługi będzie utrudnione lub niemożliwe, Dostawca Usług na żądanie Abonenta przywróci Sprzęt do stanu poprzedniego, co wiąże się z koniecznością zapłaty przez Abonenta opłaty określonej w Cenniku.

7. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy Abonenckiej oraz Regulaminem. W szczególności Abonent zobowiązany jest powstrzymać się od rozpowszechniania materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, naruszania praw własności intelektualnej lub dóbr osobistych osób trzecich, podejmowania czynności mających na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych Dostawcy Usług lub osób trzecich, korzystania z Usług Internetowych w sposób prowadzący do naruszenia prawidłowego działania Sieci lub urządzeń Dostawcy Usług bądź podmiotów trzecich

8. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Abonentów niebędących Konsumentami na skutek braku możliwości korzystania z Usług Internetowych w sposób prawidłowy, a w szczególności braku lub opóźnienia transmisji danych.

9. W przypadku Usługi Internetu mobilnego, Dostawca Usług umożliwia Abonentowi uzyskanie informacji o stopniu wykorzystania przyznanego mu w ramach Umowy Abonenckiej pakietu transmisji danych za pośrednictwem kodu USSD *106#. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o wyczerpaniu przydzielonego mu pakietu za pośrednictwem SMS

o treści "Wykorzystano pakiet danych, korzystasz z Internetu z ograniczoną prędkością".

10. Abonent zobowiązany jest zachować w tajemnicy przyznany mu kod PIN oraz kod PUK udostępniony mu w związku ze świadczeniem Usługi Internetu mobilnego, jak również chronić Kartę SIM przed zniszczeniem, uszkodzeniem i zagubieniem.

11. Abonent ponosi odpowiedzialność za posłużenie się kodem PIN, kodem PUK lub Kartą SIM przez osoby trzecie, chyba że osoba trzecia weszła w posiadanie tych danych z przyczyn niezależnych od Abonenta.

12. W przypadku zagubienia, zniszczenia lub uszkodzenia Karty SIM, jak również w przypadku podejrzenia zapoznania się osoby trzeciej z kodem PIN i/lub PUK, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym Dostawcę Usług za pośrednictwem nr telefonicznego 756-116-100 lub email: info@c3.net.pl, w celu zablokowania dostępu do Usługi Internetu mobilnego. W przypadku uchybienia powyższemu zobowiązaniu Dostawca Usług nie odpowiada za szkodę wyrządzoną Abonentowi związaną z nie zablokowaniem dostępu do Usługi Internetu Mobilnego.

13. W przypadku braku dyspozycji Abonenta do odblokowania KARTY SIM złożonej w terminie do 30 dni od zablokowania Karty SIM, następuje jej unieważnienie.

DZIAŁ VI USŁUGI TELEFONICZNE

1. W ramach Usługi Telefonicznej Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość inicjowania i odbierania połączeń telefonicznych miejscowych, strefowych, międzystrefowych oraz międzynarodowych.

2. Abonent uprawniony jest do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości dokonywania połączeń wychodzących. W takim wypadku Dostawca uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

3. Abonentowi przysługuje prawo do pisemnego żądania zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykaże, że korzystanie z niego jest uciążliwe. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

4. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności, Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci na obszarze o tej samej strefie numeracyjnej. W takim wypadku Dostawca Usług uprawniony jest do pobrania opłaty określonej w Cenniku.

5. Abonent może żądać przy zmianie Dostawcy Usług przeniesienia przydzielonego numeru do istniejącej sieci dostawcy usług na obszarze geograficznym – w przypadku numerów geograficznych lub terenie całego kraju - w przypadku numerów niegeograficznych. Prawo to przysługuje Abonentowi przez okres 1 miesiąca od daty rozwiązania umowy.

6. Przeniesienie numeru, o którym mowa w ust. 5, następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia wskazanego w umowie o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych z przeniesieniem przydzielonego numeru jako dnia rozpoczęcia świadczenia usług przez nowego dostawcę usług.

7. Dostawca Usług zapewnia połączenia z numerami alarmowymi w zakresie wymaganym przepisami prawa. Połączenia te kierowane są do właściwych terytorialnie jednostek służb, którym przydzielono numer alarmowy.

Brak realizacji połączeń z numerami alarmowymi może wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzenia Końcowego lub Sprzętu albo z awarii.

8. Dodatkowo występują następujące ograniczenia w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych:

a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie XX oznacza pozostałe cyfry zdefiniowane w planie numeracji krajowej dla poszczególnych numerów alarmowych) jest niemożliwe, Dostawca Usług może skierować połączenie na numer alarmowy 112,

b) w przypadku, gdy połączenie na numer alarmowy wykonywane z danego obszaru administracyjnego (powiat, gmina) jest realizowane za pośrednictwem stacji bazowej znajdującej się na sąsiednim obszarze administracyjnym, połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru administracyjnego.

9. Przy realizowaniu połączeń na numery alarmowe, Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji telefonu lub innego Urządzenia Końcowego. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji są gromadzone wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta, o ile jest to niezbędne do świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług.

10. Abonent nie może wykorzystywać urządzeń telekomunikacyjnych, które umożliwiają podłączenie do Sieci Dostawcy usług i kierowanie do niej połączeń telekomunikacyjnych pochodzących z innych sieci telekomunikacyjnych, jak również nie może kierować do Sieci Dostawcy usług ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych.

11. W zakresie połączeń związanych z numerami usług o podwyższonej opłacie Dostawca Usług:

a) zapewnia nieodpłatnie możliwość blokowania połączeń telefonicznych z numerami o podwyższonej opłacie,

b) umożliwia określenie maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie,

c) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń wychodzących, których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta w żądaniu,

d) umożliwia nieodpłatne blokowanie połączeń przychodzących.

Progi kwotowe w zakresie połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie wynoszą 0 zł, 35 zł, 100 zł i 200 zł. O ile Abonent sam nie określił progu kwotowego, próg ten wynosi 35 zł. W momencie osiągnięcia progu kwotowego Dostawca Usług natychmiast poinformuje Abonenta o tym fakcie oraz zablokuje możliwość wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta. Uruchomienie możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie będzie możliwe wyłącznie po podwyższeniu limitu

12. Dostawca Usług udostępnia swoim abonentom spis abonentów Usług Telefonicznych oraz świadczy na ich rzecz usługę biura informacji o numerach telefonicznych abonentów. Dostawca Usług może udostępnić niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy

abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych, w tym usługę ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numerach obejmującej wszystkich abonentów publicznie dostępnych usług telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

13. W przypadku Abonentów będących osobami fizycznymi, zamieszczenie ich danych w spisie abonentów, udostępnianie informacji o numerach telefonicznych, a także przekazanie danych takich abonentów innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych wymaga zgody Abonenta. Dostawca Usług udostępnia w swojej siedzibie oraz na Stronie WWW formularze obejmujące oświadczenie o wyrażeniu zgody.

ZIAŁ VII USŁUGI TELEWIZYJNE

1. W ramach Usługi Telewizyjnej Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnały analogowe lub cyfrowe umożliwiające odbiór programów telewizyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

2. Dostawca Usług informuje o następujących funkcjonalnościach treści cyfrowych oraz technicznych środkach ich ochrony na stronie www.c3.net.pl.

3. Dostawca Usług informuje o następujących mających znaczenie interoperacyjności treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem dekodowania za pomocą jednolitego algorytmu kodowania cyfrowych transmisji telewizyjnych kodowanych, określonego w przepisach wydanych na podstawie Art. 132 pkt 3 Prawo Telekomunikacyjne.

4. W przypadku, gdy Usługa Telewizyjna świadczona jest przez więcej niż jednego przedsiębiorcę telekomunikacyjnego, we wszelkich sprawach związanych z realizacją Umowy Abonenckiej, w szczególności w sprawie płatności, reklamacji, zgłoszenia usterki, itp. kontaktować należy się z C3 NET Sp. z o.o. Sp. k. z siedzibą w Zawidowie, którego pełne dane kontaktowe dostępne są na Stronie WWW. W przypadku określonym zdaniem pierwszym wszelkie dokumenty rozliczeniowe wystawiane są przez podmiot wskazany powyżej, a płatności następują na jego rachunek bankowy wskazany na fakturze.

5. W okresach promocyjnych lub testowych Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych opłat, dodatkowe kanały i/lub pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/pakietów nie wymaga poinformowania Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej.

6. Dostawca Usług informuje, iż z ważnych przyczyn, takich jak utrata uprawnień do emisji programu, zmiana ustawień satelity nadawania, zaprzestanie nadawania programu przez jego nadawców, może wystąpić konieczność wycofania programu z oferty Dostawcy Usług lub też zastąpienia go innym. W takim wypadku Dostawca Usług zobowiązany jest do poinformowania Abonenta o zmianie na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub za pomocą komunikatu emitowanego na ekranie odbiornika telewizyjnego Abonenta. W związku z wprowadzeniem opisanych wyżej zmian Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy Abonenckiej bez zachowania okresu

wypowiedzenia, jednak nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dokonania zmiany.

7. Korzystanie z Usługi Telewizyjnej odpłatnie lub nieodpłatnie przez inne osoby, w tym klientów Abonenta, jak również w lokalach, do których dostęp ma większy, ograniczony lub nieograniczony, krąg osób, możliwe jest wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Dostawcy.

8. Abonent uprawniony jest do kopiowania programów telewizyjnych w całości lub części wyłącznie dla użytku własnego, jeżeli nie łączy się z tym osiąganie korzyści majątkowych. Kopowanie w innych celach jest zabronione.

9. W przypadku cyfrowej Usługi Telewizyjnej po zawarciu Umowy Abonenckiej Dostawca Usług może zapewnić Abonentowi zakup dodatkowych pakietów programów telewizyjnych lub dodatkowych usług, takich jak wideo na żądanie (VOD), dostęp do serwisów informacyjnych i multimedialnych, przy użyciu przyznanego mu osobistego numeru identyfikacyjny jPIN za pośrednictwem menu dekodera telewizyjnego.

10. Aktywacja dostępu do dodatkowych pakietów programów telewizyjnych nastąpi najpóźniej w następnym dniu roboczym po dokonaniu zakupu, chyba że istnieje osobny regulamin dodatkowy lub regulamin promocji, w którym podany jest inny warunek dotyczący terminu uruchomienia dostępu do Pakietu.

11. Zakup dodatkowego pakietu programów telewizyjnych może być dokonany na minimum jeden Okres Rozliczeniowy liczony od pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu aktywacji pakietu.

12. Abonent ma prawo do rezygnacji z wykupionego na czas nieokreślony dodatkowego pakietu programów telewizyjnych z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożone zostanie wypowiedzenie.

13. Zakup lub zmiana wykupionych dodatkowych pakietów programów telewizyjnych może podlegać osobnym regulaminom i może wiązać się z zapłatą za Opłatą aktywacyjną, określoną w Cenniku.

14. Abonent zalegający z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług lub będący w okresie wypowiedzenia Umowy Abonenckiej, może skorzystać z wybranych dodatkowego pakietu programów telewizyjnych lub usług dodatkowych po uprzednim uregulowaniu zobowiązań wobec Dostawcy Usług.

15. Użycie jPIN do potwierdzenia zakupu jest równoznaczne z dokonaniem zakupu i zgodą na naliczenie obciążenia (opłat) za zakupioną Usługę.

16. W celach zachowania bezpieczeństwa Abonenta, w przypadku 5-krotnego niepoprawnego wpisania numeru jPIN, numer ten może zostać zablokowany.

17. Abonent jest odpowiedzialny za zachowanie numerów PIN w tajemnicy przed osobami trzecimi.

18. Zaleca się niezwłoczną zmianę numerów PIN w przypadku, gdy zostały one wyjawione osobom niepowołanym.

19. Abonent ponosi odpowiedzialność za skutki wynikające z ujawnienia numerów PIN przez Abonenta osobom trzecim, chyba, że do takiego ujawnienia doszło z przyczyn niezależnych od Abonenta.

20. Abonent może dokonywać operacji odblokowania i blokowania numerów PIN za po-

średnictwem dekodera telewizyjnego, telefonicznie pod numerem tel. 756-116-100, osobiście w siedzibie Dostawcy Usług pod adresem 59-970 Zawidów, Plac Zwycięstwa 27.

DZIAŁ VIII JAKOŚĆ USŁUG

1. Dostawca Usług świadczy Usługi 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

2. Operator świadczy Usługi Telekomunikacyjne o jakości zgodnej z ETSI (European Telecommunications Standards Institute).

3. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie. Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- a) Minimalna: 60 % prędkości pobierania i wysyłania
- b) Zwykle dostępna: 80 % prędkości pobierania i wysyłania
- c) Deklarowana: 100 % prędkości pobierania i wysyłania

Prędkości są dostępne przy połączeniu Sprzętu z Urządzeniem końcowym poprzez kabel Ethernet.

4. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telefonicznej wynosi D2 (ocena MOS).

5. Minimalny oferowany poziom jakości Usługi Telewizyjnej wynosi określony jest w umowie i polega na ilości kanałów oferowanych w poszczególnych pakietach. W ramach oferty zawierane są informacje o kanałach podstawowych i dodatkowych i zasadach ich świadczenia.

6. Dostawca Usług stosuje następujące procedury dotyczące pomiaru i organizacji ruchu we własnej sieci - pomiar przepływności oraz opóźnień od urządzenia na brzegu sieci Dostawcy usług a urządzeniem Abonenta, organizacja ruchu polega na kształtowaniu i ograniczeniu przepustowości, zapewnieniu prawidłowego dostępu do zasobów, nadawanie odpowiednich priorytetów poszczególnym pakietom wędrującym przez sieć, unikanie przeciążeń w sieci. Powyższe procedury nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.

7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:

- a) rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
- b) warunków transmisji w miejscu korzystania z usług lub aplikacji przez Abonenta,
- c) warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji określonych przez dostawcę tych usług,
- d) decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
- e) środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz usług,
- f) skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenckiej,
- g) wielokrotnego wprowadzenia przez Abonenta niepoprawnego Kodu PIN lub Kodu PUK na Karcie SIM,
- h) niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.

8. Dostawca Usług jest uprawniony do podejmowania następujących działań w związku

z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług:

- a) usunięcia komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci i Usług,
- b) przerwania lub ograniczenia świadczenia Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług,
- c) rozwiązania Umowy Abonenckiej ze skutkiem natychmiastowym,
- d) zawiadomienia właściwych organów i służb.

9. Informacje o zagrożeniach związanych z Usługami, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, są zamieszczone na Stronie WWW w zakładce Bezpieczeństwo.

10. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

11. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.

12. Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

13. Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych, za wyjątkiem usług mobilnych, czy czym wprowadzenie limitu wynika z określonych pakietów lub promocji.

14. Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

15. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łącze internetowe może powodować obniżenie parametrów jakościowych usługi Internetowej, w szczególności poprzez obniżenie prędkości pobierania i wysyłania danych. Dotyczy to w szczególności usługi telewizyjnej, o ile wykorzystuje ona łącze internetowe.

DZIAŁ IX ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

1. Dostawca Usług świadczy usługi serwisowe polegające na:

- a) monitoringu oraz dokonywaniu okresowych przeglądów Sieci,
- b) podejmowaniu działań mających na celu zabezpieczenie Sieci przed dostępem osób nieupoważnionych,
- c) telefonicznym wsparciu technicznym Abo-

nenta w zakresie konfiguracji i instalacji Sprzętu, w tym Zakończenia Sieci,

d) reagowaniu na zgłoszenia usterek dokonywane przez Abonenta,

e) dokonywaniu odbioru Sprzętu z Lokalu w przypadkach określonych w Regulaminie.

2. Zasady płatności z tytułu usług serwisowych określa Cennik, przy czym Abonent zobowiązany jest do zwrotu kosztów usług serwisowych podejmowanych z przyczyn leżących po stronie Abonenta oraz z tytułu bezpodstawnego wezwania serwisanta.

3. Dostawca Usług zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii oraz usterek w możliwie najkrótszym czasie nie dłuższym niż 72 godzin robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za godziny robocze uważa się godziny w dniach pon-pt od 9 do 17 o ile Abonent nie uzgodnił z Dostawcą Usług innego terminu. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminie opisanym w zdaniu pierwszym, Dostawca Usług powiadomi Abonenta o przewidywanym terminie naprawy.

4. W przypadku konieczności wykonania usług serwisowych w Lokalu, Abonent zobowiązany jest udostępnić go przedstawicielowi Dostawcy Usług w terminie z nim uzgodnionym, umożliwiającym niezwłocznie przeprowadzenie tych prac.

5. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o stwierdzonych awariach i usterkach Sieci oraz występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług.

6. Abonent może skontaktować się z Dostawcą Usług w celu skorzystania z usług serwisowych za pośrednictwem następujących kanałów kontaktowych:

a) pod numerami telefonu 756-116-100 w godzinach pracy Dostawcy usług wskazanych na stronie WWW,

b) za pośrednictwem formularza kontaktowego udostępnionego na Stronie WWW.

DZIAŁ X ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY USŁUG Z TYTUŁU NIETYTUŁOWANIE LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY ABONENCKIEJ

1. Dostawca Usług odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w Ustawie oraz Kodeksie Cywilnym.

2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług wynikało z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności nieprzestrzegania przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, działania Abonenta niezgodnego z prawem albo nastąpiło na skutek zdarzenia o charakterze siły wyższej.

3. Odpowiedzialność Dostawcy Usług nie obejmuje korzyści utraconych przez Abonenta niebędącego Konsumentem.

4. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi lub nie został osiągnięty określony w Umowie Abonenckiej poziom jakości świadczonej Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do odszkodowania w wysokości 1/30 Oplaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu Usługi, której dotyczy nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej.

5. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, przewidzianego w Umowie Abonenckiej, Abonentowi przysługuje odszkodowanie za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Abonenckiej Opłaty Abonamentowej przysługującej Dostawcy Usług z tytułu tej Usługi.

6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta

7. W przypadku niedotrzymania przez Dostawcę usług terminu, o którym mowa w Dziale VI ust. 6, Abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy usług jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że brak możliwości realizacji przeniesienia numeru nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 78 ust. 4 Ustawy.

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

9. Kwotę odszkodowania, o którym mowa w ust. 7 i 8, oblicza się na podstawie liczby dni, które upłynęły do dnia przeniesienia numeru w przypadku, o którym mowa w ust. 7 lub aktywacji numeru w sieci dotychczasowego dostawcy usług lub uzyskania zgody abonenta na aktywację numeru w sieci nowego dostawcy w przypadku, o którym mowa w ust. 8.

10. W sytuacji określonej w ust. 4-5 oraz 7-9 Abonent uprawniony jest do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, wynikających z przepisów Kodeksu Cywilnego

11. Przyznanie odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Dziale X Regulaminu.

DZIAŁ XI

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku:

a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,

b) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług terminu rozpoczęcia świadczenia Usług określonego w Umowie Abonenckiej,

c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników Dostawcy Usług, tj. w 59-970 Zawidów, Plac Zwycięstwa 27.

3. Reklamacje mogą być składane:

a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 2, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);

b) ustnie – telefonicznie pod numerem 756-116-100 albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 2;

c) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej w postaci poczty elektronicznej, systemu E-bok, fax-u.

4. Reklamacja powinna zawierać:

a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,

b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;

c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia sieci;

e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt 2);

f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy Abonenckiej lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6);

h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 2, nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmując reklamację, jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.

6. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4, jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie zwraca reklamującemu do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

7. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

8. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 2, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.

9. W przypadku złożenia reklamacji w formie

pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie

10. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację.

11. Przepisu ust. 9 nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

12. Jednostka Dostawcy Usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

13. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a) nazwę jednostki Dostawcy Usług rozpatrującej reklamację;

b) informację o dniu złożenia reklamacji;

c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem reklamującego, o którym mowa w ust. 4 pkt 7);

e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniach, o których mowa w art. 109 i art. 110 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne;

f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę Usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

14. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:

a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;

b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą - w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

15. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

16. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie Abonenckiej lub w odrębnym oświadczeniu, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

17. Przepisu ust. 15 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli reklamujący nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej,

z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez reklamującego do złożenia reklamacji.

18. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 16 i 17, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 10 oraz ust. 13 i 14 pkt 1), a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.

19. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 3, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

20. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 19, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca Usług ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.

21. Dostawca Usług nie jest obowiązany do ponownego przekazania reklamującemu odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona reklamującemu.

22. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego Abonent uprawniony jest do skierowania sprawy na drogę sądową. Zamawiający lub Abonent będący Konsumentem jest uprawniony do dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonym przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej, o których mowa w art. 109 Ustawy.

DZIAŁ XII

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH ORAZ TAJEMNICA TELEKOMUNIKACYJNA

Administratorem danych osobowych w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej jako „RODO”) jest Dostawca Usług.

1. Dane kontaktowe Dostawcy Usług znajdują się w Serwisie internetowym.

2. Dostawca Usług przetwarza wyłącznie dane przewidziane przez ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. - prawo telekomunikacyjne (art. 159 ust.1). Inne dane będą przetwarzane wyłącznie za zgodą Abonenta, w oparciu o podstawę wynikającą z przepisów prawa.

3. Dostawca Usług przetwarza dane osobowe Abonenta w celu:

a) zawarcia i realizacji świadczeń wynikających z umowy o świadczenie Usług, w tym

dostarczania Usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w Lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji Sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);

b) wystawienia faktur/rachunków i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);

c) windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);

d) obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego);

e) gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 159 i nast. ustawy prawo telekomunikacyjne);

f) realizacji próśb Abonentów (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

g) przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie Usług lub usług powiązanych z Usługami (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit f RODO – prawnie uzasadniony interes);

h) kontaktu telefonicznego na podany w formularzu numer telefonu w celu marketingu bezpośredniego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 172 ustawy – prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta);

i) przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany w formularzu adres mail (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 10 ust. 2 ustawy i świadczeniu usług drogą elektroniczną- zgoda Abonenta);

j) prowadzenia spisu Abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art. 66 i 67 prawa telekomunikacyjnego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit a RODO w zw. z art. 169 ust. 3 ustawy prawo telekomunikacyjne – zgoda Abonenta).

4. Odbiorcami danych osobowych są pracownicy oraz agenci i przedstawiciele handlowi Dostawcy Usług. Nadto na podstawie odpowiednich umów dane te mogą zostać przekazane podmiotom współpracującym z Dostawcą przy realizacji świadczeń wynikających z umowy. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych w ust 4 powyżej. Nadto Dostawca Usług może przekazać dane biurom rachunkowym, podmiotom prowadzącym windykację lub obronę przed roszczeniami, biuram informacji gospodarczej, a także odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.

5. Okres przechowywania danych wynosi:

a) w zakresie danych retencyjnych przechowywane są przez okres 12 miesięcy, a następnie usuwane;

b) w zakresie danych znajdujących się na Umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres jej trwania, okres umożliwiający dochodzenie roszczeń (3 lata) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowanymi przeciwko nam (10 lub 6 lat, w zależności od daty powstania roszczenia);

c) w zakresie danych zawartych na fakturach/rachunkach przechowywane są przez okres 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku, zgodnie z wymogami przepisów prawa.

6. Dostawca Usług zapewnia, że stosuje odpowiednie warunki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych przed ich wyjawieniem. W tym celu wprowadzone zostały odpowiednie procedury oraz dokumentacja, a także zabezpieczenia systemów teleinformatycznych.

7. W przypadkach prawem przewidzianych Abonentowi, których dane osobowe są przetwarzane przez Dostawcę Usług uprawnione są do domagania się od Dostawcy Usług dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także przenoszenia danych. Nadto osoby te uprawnione są do cofnięcia zgody oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego. Organem nadzoru jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych

8. Podanie danych osobowych jest całkowicie dobrowolne, jednakże brak podania danych osobowych lub ich usunięcie uniemożliwiłoby będzie świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych, a w przypadku zgód na kontakt telefoniczny lub przesłanie informacji handlowej cofnięcie zgód uniemożliwiłoby będzie przedstawienie oferty zawarcia umowy.

9. Dostawca Usług nie dokonuje profilowania w związku z przetwarzaniem Państwa danych osobowych, ani nie przetwarza danych osobowych w sposób automatyczny i wpływający na prawa Abonenta.

10. Dostawca Usług nie przekazuje danych osobowych Abonentów do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

11. Dostawca Usług, świadcząc Usługi, przestrzega tajemnicy telekomunikacyjnej, obejmującej m.in. dane dotyczące Abonenta, treść indywidualnych komunikatów oraz dane transmisyjne.

12. Dane transmisyjne obejmujące dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną oraz inne dane Abonenta przetwarzane są dla celów zarządzania ruchem Sieci oraz przekazywania w niej komunikatów, obsługi abonentów oraz naliczenia opłat należnych z tytułu świadczenia Usług

13. Abonent ma możliwość wpływu na zakres przetwarzania danych transmisyjnych i innych danych jego dotyczących poprzez udzielenie (wycofanie) zgody na przetwarzanie tych danych, w przypadku, gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody Abonenta.

DZIAŁ XIII POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych Umową Abonencką, Regulaminem, Cennikiem oraz odrębnymi regulaminami usług dodatkowych mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa, w szczególności Ustawy oraz Kodeksu cywilnego.

2. W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Abonent obowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Dostawcy Usług o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie Abonenckiej,

3. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do rejestrowania rozmów telefonicznych prowadzonych przez Abonenta z Dostawcą Usług, w celu utrwalenia jego wniosków oraz oświadczeń.

4. Regulamin wchodzi w życie z dniem 24.12.2018 r.