

Umowa Biznes PREMIUM zawarta _____ w Krakowie pomiędzy:

WI-HURA.NET Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Kuźnicy Kołtątajowskiej 27c, 31-234 Kraków wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000649939, NIP: 9452199909, którą reprezentuje:

zwaną dalej „**WI-HURA.NET**”,

FIRMA		
ADRES		
ADRES DO KORESPONDENCJI		
DANE REJESTROWE		
NIP:	REGON:	KRS:
DANE KONTAKTOWE		
E-MAIL:	KOM:	
REPREZENTOWANA PRZEZ		

zwanym/ą dalej **Abonentem**.

zwanym/ą dalej odpowiednio, samodzielnie: „**Stroną**”, i łącznie: „**Stronami**”.

Niniejszym Strony zawierają umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych (zwaną dalej: „**Umową**”) o następującej treści:

ZAŁĄCZNIK NR 1 SPECYFIKACJA USŁUG

PARAMETRY ŚWIADCZONYCH USŁUG				
NAZWA	ADRES INSTALACJI	OPIS	PARAMETR TECHNICZNY	INNE
USŁUGA 1		FTTH	Mbps	SLA STANDARD
PARAMETRY FINANSOWE ŚWIADCZONYCH USŁUG				
NAZWA	ABONAMENT MIESIĘCZNY	INSTALACJA	DATA AKTYWACJI	UMOWA
USŁUGA 1				24 m-ce
UWAGI				
KLUCZOWE KONTAKTY OPERATORA				
KONTAKT TECHNICZNY	CAŁODOBOWE NETWORK OPERATION CENTER NOC, tel. 537- 720-740 awaria@wi-hura.net			
KONTAKT FINANSOWY	DZIAŁ ROZLICZEŃ, tel. 511 411 400, e-mail rozliczenia@wi-hura.net			
KONTAKT HANDLOWY	ADAM MACIEJEWSKI, tel. 533-323-172, e-mail a. maciejewski@wi-hura.net			
REKLAMACJE	reklamacje@wi-hura.net			

Operator

Abonent

§ 1

WI-HURA.NET Sp. z o.o.

ul. Kuźnicy Kołtątajowskiej 27c, 31-234 Kraków

NIP: 9452199909, REGON: 365968977, KRS: 0000649939

Postanowienia ogólne

1. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie Usług telekomunikacyjnych oraz Usług dodatkowych przez WI-HURA.NET na rzecz Abonenta określonych w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, na warunkach wskazanych w Umowie i Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez WI-HURA.NET Sp. z o.o. (zwanym dalej: „Regulaminem”) oraz załącznikach do powyższych.
2. Regulamin jest załączony do niniejszej Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie w pierwszej kolejności postanowienia Regulaminu, a następnie przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

§ 2

Uruchomienie Usługi

1. Uruchomienie Usługi następuje w terminie określonym w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy.
2. WI-HURA.NET zapewnia Urządzenia potrzebne do realizacji Usługi, w zakresie określonym w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy szczegółowo określone w protokole Odbioru.
3. Abonent jest zobowiązany do współdziałania przy Instalacji, w szczególności do udostępnienia osobie wskazanej przez WI-HURA.NET Lokalu, w którym ma zostać dokonana Instalacja w terminie określonym w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, jak również udostępnienie i zapewnienie stałego oraz nieprzerwanego źródła energii potrzebnego do zasilania sprzętu niezbędnego do wykonania Instalacji.
4. Po zakończeniu Instalacji WI-HURA.NET sporządza Protokół, który następnie podpisany jest przez obie Strony.
5. Jeżeli Abonent ma istotne, a uzasadnione zastrzeżenia lub uwagi do wykonanej Instalacji, ma prawo w terminie 2 dni od dnia zakończenia Instalacji złożyć je na piśmie, wyznaczając dodatkowo, co najmniej 14 dniowy termin na usunięcie nieprawidłowości. Po usunięciu nieprawidłowości, odpowiednie zastosowanie ma procedura wskazana w § 2 ust. 4, 6 i 7 Umowy. Zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag nie uprawnia do odmowy podpisania Protokołu.
6. W przypadku jeżeli Abonent nie przedstawi w terminie wskazanym w § 2 ust. 5 Umowy zastrzeżeń lub uwag uważa się, że Instalacja została wykonana w sposób prawidłowy, a Abonentowi nie przysługują uprawnienia z rękoma co do wykonania Instalacji.
7. Jeżeli pomimo braku przedstawienia zastrzeżeń lub uwag lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń nieuzasadnionych, w terminie wskazanym w § 2 ust. 5 Umowy Abonent odmawia podpisania Protokołu, Protokół podpisany jest wyłącznie przez WI-HURA.NET jednak ze skutkiem takim jakby został podpisany przez obie Strony (w szczególności ze skutkiem wskazanym w § 2 ust. 6 Umowy). W Protokole, o którym mowa powyżej wskazuje się powód, dla którego Abonent odmówił podpisania protokołu.
8. W przypadku odmowy podpisania przez Abonenta Protokołu lub też braku wykonania Instalacji z przyczyn leżących po stronie Abonenta w szczególności w przypadku braku wpuszczenia na teren budynku lub nieruchomości przez które poprowadzona ma zostać infrastruktura, braku udzielenia wszelkich wskazanych przez WI-HURA.NET informacji, WI-HURA.NET przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz żądania zapłaty kary umownej w wysokości 100 % wartości płatności jaka przysługiwałaby WI-HURA.NET od Abonenta za cały okres, na jaki Umowa została zawarta. Jeżeli szkoda poniesiona przez WI-HURA.NET będzie przekraczała wysokość kary umownej, WI-HURA.NET przysługuje uprawnienie do żądania odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
9. Uruchomienie usługi następuje po podpisaniu Protokołu, w terminie wskazanym w Załączniku nr 1 do Umowy.
10. WI-HURA.NET nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w majątku Abonenta powstałą w związku z niewykonaniem Instalacji lub Uruchomienia usługi, za wyjątkiem szkody spowodowanej z winy umyślnej. W szczególności WI-HURA.NET nie ponosi odpowiedzialności w przypadku braku otrzymania pozytywnych warunków na dzierżawę kanalizacji teletechnicznej, słupów lub takowe zgody uzyska ale ułożenie infrastruktury nie będzie możliwe z powodu niedrożności kanalizacji lub braku możliwości skorzystania z niej z jakiegokolwiek innej przyczyny. W przypadku szkody powstałej z winy umyślnej, Abonentowi przysługuje od WI-HURA.NET wyłącznie kara umowna w wysokości opłaty instalacyjnej określonej w Załączniku nr 1 do Umowy.

§ 3

Płatności

1. Wysokość opłat z tytułu świadczenia usług określa Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
2. Abonent uiszcza opłatę na podstawie faktury VAT przedstawionej przez WI-HURA.NET na drodze korespondencji elektronicznej na adres e-mail wskazany w Umowie, z góry za każdy okres rozliczeniowy, w terminie 7 dni od daty wystawienia na rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT.
3. Dniem zapłaty jest dzień uznania na rachunku bankowym WI-HURA.NET.

§ 4

Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy

1. W przypadku braku dostępności Usługi, której długość przekracza wartość SLA określonego w Załączniku nr 2 do niniejszej Umowy, z wyłączeniem braku dostępności z przyczyn działania Siły Wyższej, WI-HURA.NET udzieli Abonentowi, w kolejnym okresie rozliczeniowym, rabatu w wysokości 1/720 miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą godzinę awarii ponad wartość SLA – dla każdej Usługi licząc oddzielnie.
2. Rabat nie może przekraczać wysokości opłaty należnej za okres rozliczeniowy, w którym jest udzielany.
3. Całkowita odpowiedzialność WI-HURA.NET z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest wyłącznie do rabatu przysługującego Abonentowi z tytułu przekroczenia SLA. Abonentowi nie będzie przysługiwało prawo żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu. WI-HURA.NET w szczególności nie odpowiada za zysk utracony Abonenta.

4. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonent odpowiada względem WI-HURA.NET za szkodę w pełnej wysokości, w szczególności gdy Awaria lub Usterka będzie spowodowana przyczynami leżącymi po stronie Abonenta.

§ 5

Zmiana i rozwiązanie Umowy

1. Zmiana Umowy wymaga zachowania formy w jakiej była zawarta.
2. Umowa zawarta na czas oznaczony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas oznaczony po upływie okresu jej obowiązywania, równy czasowi na jaki została zawarta, chyba że Strona złożyła drugiej Stronie pisemne oświadczenie (pod rygorem nieważności) o nieprzedłużeniu Umowy na czas oznaczony po upływie okresu jej obowiązywania.
 - 1) W przypadku gdy Umowa jest na kilka usług z różną datą aktywacji, czas obowiązywania Umowy liczony jest dla każdej z usług osobno i każda z usług może zostać niezależnie wypowiedziana lub przedłużona. Tym samym Umowa pozostaje w mocy do czasu wypowiedzenia wszystkich usług.
 - 2) Zmiana parametrów usług w tym także ich ilości w trakcie trwania Umowy, odbywać się będzie poprzez Aneksowanie treści załącznika nr. 1.
3. Oświadczenie, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy, dla swej skuteczności musi zostać złożone nie później niż na 30 dni przed upływem terminu, do którego Umowa obowiązuje.
4. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron za 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec trzeciego miesiąca kalendarzowego, następującego po tym w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostało złożone drugiej stronie.
5. Umowa może zostać zmieniona bądź rozwiązana w każdym czasie za zgodą obu Stron, bez zachowania terminu wypowiedzenia.
6. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:
 - 1) WI-HURA.NET nie świadczy Usług objętych Umową bez istotnej przyczyny ponad 14 dni w ciągu.
 - 2) WI-HURA.NET nie dokonał Uruchomienia Usługi w terminie, po uprzednim jego wezwaniu do Uruchomienia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 60 dniowego terminu.
7. W przypadku, o którym mowa w § 5 ust. 6 lit. 1) Umowy Abonentowi będzie przysługiwała od WI-HURA.NET wyłącznie kara umowna określona w § 4 ust. 1
8. WI-HURA.NET może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku naruszania przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy, poprzez:
 - 1) zaleganie z zapłatą opłat wynikających z Umowy w jakiegokolwiek części za dwa okresy rozliczeniowe;
 - 2) podania przez Abonenta nieprawdziwych informacji przy zawieraniu Umowy lub w Umowie;
 - 3) używanie Urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem;
 - 4) braku możliwości świadczenia Usługi ze względów technicznych, które nie wynikają z przyczyn leżących po stronie WI-HURA.NET;
 - 5) naruszenia przez Abonenta bezpieczeństwa lub integralności sieci.
9. W przypadku wypowiedzenia przez WI-HURA.NET Umowy z przyczyn wskazanych w § 5 ust.8 pkt 1) – 3) lub 5) Umowy, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz WI-HURA.NET kary umownej w wysokości sumy opłat, które przysługiwałyby WI-HURA.NET do końca trwania Umowy, gdyby ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej WI-HURA.NET będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
10. WI-HURA.NET może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego bez wzywania do usunięcia naruszeń, w przypadku poważnych naruszeń przez Abonenta postanowień Umowy, w szczególności podejmowanych przez Abonenta działań zagrażających bezpieczeństwu lub integralności Sieci WI-HURA.NET.
11. W przypadku wypowiedzenia przez WI-HURA.NET Umowy z przyczyn wskazanych w § 5 ust. 8 Umowy, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz WI-HURA.NET kary umownej w wysokości 100 % sumy opłat, które przysługiwałyby WI-HURA.NET do końca trwania Umowy, gdyby Umowa ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej WI-HURA.NET będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
12. Umowa wygasa, w przypadku gdy WI-HURA.NET utraci prawo do świadczenia Usług objętych Umową, w szczególności cofnięcia, wygaśnięcia lub ograniczenia praw Operatora do świadczenia Usług. W takim wypadku WI-HURA.NET poinformuje o tym Abonenta. W razie gdy utrata prawa dotyczy jedynie części Usług objętych Umową, rozwiązaniu ulega Umowa wyłącznie w tej części. Z tytułu wygaśnięcia Umowy Abonentowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.
13. W przypadku wypowiedzenia przez ABONENTA Umowy przed upływem terminu jej obowiązywania, za wyłączeniem sytuacji opisanych w § 5 ust. 6 lit. 1) i lit. 2), Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz WI-HURA.NET kary umownej w wysokości 200 % sumy opłat, które przysługiwałyby WI-HURA.NET do końca trwania Umowy, gdyby Umowa ta nie została rozwiązana oraz 200% wysokości opłaty instalacyjnej..
14. WI-HURA.NET przysuguje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia usługi, w szczególności w przypadku:
 - 1) utraty prawa do dysponowania kanalizacją techniczną;
 - 2) utraty prawa do dysponowania włóknami światłowodowymi;
 - 3) nieotrzymania wymaganej zgody na ułożenie okablowania lub budowę kanalizacji technicznej;
 - 4) wypowiedzenia przez firmę udostępniającą kanalizację techniczną lub włókna światłowodowe na rzecz WI-HURA.NET umowy dzierżawy kanalizacji teletechnicznej lub włókien światłowodowych,

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Integralną częścią niniejszej Umowy są następujące załączniki:
 1. Specyfikacja Usługi.
 2. SLA
 3. RODO
2. Jeżeli jedno lub więcej postanowień Umowy będzie lub stanie się nieważne lub niewykonalne, Strony zastąpią je ważnymi postanowieniami, których skutek ekonomiczny będzie tak zbliżony do nieważnych lub niewykonalnych postanowień, że można by zasadnie przypuszczać, że Strony podpisałyby Umowę także z tymi nowymi postanowieniami. W przypadku, gdy Strony nie będą mogły ustalić nowych postanowień, nieważność lub niewykonalność jednego lub większej ilości postanowień Umowy nie będzie wpływać na ważność całej Umowy, chyba że nieważne lub niewykonalne postanowienia będą tak istotne, że można będzie zasadnie przypuszczać, że Strony bez nich nie podpisałyby Umowy.
3. Spory mogące wyniknąć z niniejszej Umowy będą, o ile to możliwe, rozwiązywane w drodze ugodowej, co jednak nie stanowi zapisu na sąd polubowny. Sądem właściwym będzie właściwy miejscowo dla WI-HURA.NET.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Operator

Abonent

ZAŁĄCZNIK NR 2 – SLA

• **SLA STANDARD**

- Czas reakcji: 2h
- Czas usunięcia awarii łącza fizycznego (kabel): 48h
- Czas usunięcia awarii urządzenia po stronie WI-HURA.NET: 8h
- Czas usunięcia awarii urządzenia po stronie Abonenta: 8h
- Upust za przekroczenie SLA: W przypadku całkowitego braku dostępności Usługi, którego długość przekracza wartość SLA, za które WI-HURA.NET ponosi odpowiedzialność, WI-HURA.NET udzieli Abonentowi, w kolejnym okresie rozliczeniowym, rabatu w wysokości 1/720 miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą godzinę awarii ponad wartość SLA – dla każdej Usługi licząc oddzielnie. Pozostałe warunki udzielenia rabatu określa Regulamin.
- Gwarancja przepustowości 100% (do routera brzegowego WI-HURA.NET)
- Gwarantowana dostępność Usługi 99,5% / rocznie

• **SLA PREMIUM**

- Czas reakcji: 1h
- Czas usunięcia awarii łącza fizycznego (kabel): 24h
- Czas usunięcia awarii urządzenia po stronie WI-HURA.NET: 4h
- Czas usunięcia awarii urządzenia po stronie Abonenta: 8h
- Upust za przekroczenie SLA: W przypadku całkowitego braku dostępności Usługi, którego długość przekracza wartość SLA, za które WI-HURA.NET ponosi odpowiedzialność, WI-HURA.NET udzieli Abonentowi, w kolejnym okresie rozliczeniowym, rabatu w wysokości 5/720 miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą godzinę awarii ponad wartość SLA – dla każdej Usługi licząc oddzielnie. Pozostałe warunki udzielenia rabatu określa Regulamin.
- Gwarancja przepustowości 100% (do routera brzegowego WI-HURA.NET)
- Gwarantowana dostępność 99,7% / rocznie

• **SLA PREMIUM +**

- Czas reakcji: 0,5h
- Czas usunięcia awarii łącza fizycznego (kabel): 12h
- Czas usunięcia awarii urządzenia po stronie WI-HURA.NET: 2h
- Czas usunięcia awarii urządzenia po stronie Abonenta: 4h
- Upust za przekroczenie SLA: W przypadku całkowitego braku dostępności Usługi, którego długość przekracza wartość SLA, za które WI-HURA.NET ponosi odpowiedzialność, WI-HURA.NET udzieli Abonentowi, w kolejnym okresie rozliczeniowym, rabatu w wysokości 10/720 miesięcznej opłaty za każdą rozpoczętą godzinę awarii ponad wartość SLA – dla każdej Usługi licząc oddzielnie. Pozostałe warunki udzielenia rabatu określa Regulamin.
- Gwarancja przepustowości 100% (do routera brzegowego WI-HURA.NET)
- Gwarantowana dostępność 99,9 % / rocznie

1. Wszelkie uznane przez WI-HURA.NET kwoty przysługujące Usługobiorcy z tytułu niedotrzymania warunków SLA dla danej Usługi będą odliczane od opłaty wskazanej w Specyfikacji Usług dla tej Usługi za miesiąc następujący po miesiącu, w którym wystąpiło zdarzenie uzasadniające naliczenie takiej kwoty, bądź za miesiąc, w którym WI-HURA.NET uznała roszczenie Usługobiorcy w zależności, które zdarzenie będzie późniejsze. W przypadku, gdy opłaty za daną Usługę nie są już pobierane, zwrot zostanie uwzględniony przy opłacie za inną Usługę lub zwrócony niezależnie od opłat za inne Usługi. Rozliczenie z tytułu niedotrzymania RDU będzie rozliczane w miesiącu styczniu kolejnego roku kalendarzowego, następującego po roku kalendarzowym, w którym nastąpiło niedotrzymanie RDU.
2. Wszelkie zwroty z tytułu niedotrzymania warunków SLA przez WI-HURA.NET mają charakter kar umownych oraz obniżek czynszu w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Dochodzenie odszkodowań uzupełniających przez Usługobiorcę jest wyłączone.
3. Zwroty należności określone niniejszym Załącznikiem stanowią całkowitą formę odpowiedzialności WI-HURA.NET z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy tak w zakresie poszczególnych Usług, jak i całości Umowy.
4. Dla wszelkich roszczeń z tytułu niedotrzymania warunków SLA, postanowienia §4 ust. 1 i 2 Umowy stosuje się odpowiednio.

ZAŁĄCZNIK NR 3 RODO

1. Informujemy, że administratorem Państwa danych osobowych jest **WI-HURA.NET Sp. z o.o.** ul. Kuźnicy Kołłątajowskiej 27c, 31-234 Kraków, NIP: 9452199909, REGON: 365968977, KRS: 0000649939

2. Z ADO można skontaktować się telefonicznie pod nr: +48 511 411 400, w drodze korespondencji elektronicznej, (mail: biuro@wi-hura.net) lub pisemnie na adres prowadzonej działalności gospodarczej. Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych Osobowych: tel. +48 511 411 400, adres mail: biuro@wi-hura.net

3. ADO przetwarza dane wskazane osobowo wskazane w Umowie oraz wskazane przez Abonenta w trakcie trwania Umowy.

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

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

5. ADO przetwarza Państwa dane osobowe w celu:

- a) 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);
- b) 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);
- 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 klienta (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
- g) 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);
- h) w przypadku Państwa 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);

- i) w przypadku Państwa 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);
- j) w przypadku Państwa 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);

6. 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, kancelariom prawnym oraz podmiotom zajmującym się windykacją, z którymi ADO zawarł stosowną umowę. Przekazywanie powyższym podmiotom danych osobowych dokonywane jest wyłącznie w celach określonych powyżej. Nadto ADO może przekazać dane odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.

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

- a) dane retencyjne przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa telekomunikacyjnego;
- b) dane znajdujące się na umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres jej trwania, okres umożliwiając dochodzenie roszczeń oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowany przeciwko nam;
- c) dane zawarte na fakturach przechowywane są przez okres wynikający z przepisów prawa podatkowego i rachunkowego.

8. 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.

9. 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, 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.

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

11. Informacje dodatkowe

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

Operator

Data i czytelny podpis Abonenta

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI WI-HURA.NET SP. Z O.O.

Rozdział I. Postanowienia ogólne

§ 1

Niniejszy regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez WI-HURA.NET Sp. z o.o. Kuźnicy Kołłątajowskiej 27c 31-234 Kraków, NIP: 945-2199909 dalej zwany **Regulaminem**, określa zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę Usług.

§ 2

Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:

Abonament – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Umowie wraz załącznikami i Regulaminie oraz z udostępnionego Sprzętu;

Abonent - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług;

Aktywacja - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;

Awaria - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa telekomunikacyjnego;

Dostawca Usług – WI-HURA.NET Sp. z o.o. Kuźnicy Kołłątajowskiej 27c 31-234 Kraków

Instalacja - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Instytucja obsługi – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;

Lokal - nieruchomości lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie posiadał z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;

Okres Rozliczeniowy - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;

Pakiet - określona w Załącznikach do Umowy Usługa lub grupa Usług objętych jednym Abonamentem;

Przedstawiciel - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;

Rachunek - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy wraz z Załącznikami oraz Regulaminu wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;

Serwis internetowy – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem www.wi-hura.net

Sieć – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa Telekomunikacyjnego wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;

Sprzęt - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;

Umowa - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie

rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy usług;

Urządzenie końcowe - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;

Usługi – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności usługi internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;

Zakończenie Sieci - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usług w Lokalu Abonenta;

Zamawiający - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

§ 3

1. Regulamin stanowi integralną część Umowy.

2. Dostawca Usług może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług.

3. Postanowienia Umowy oraz odrębnych regulaminów odmienne od postanowień zawartych w Regulaminie, znajdują pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

Rozdział II. Zawarcie Umowy i świadczenie Usług

§ 4

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci elektronicznej (na adres mail lub w przypadku wprowadzenia takowego rozwiązania przez Dostawcę Usług – również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym).

2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:

- w lokalu Dostawcy Usług;

- poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;

- na odległość;

§ 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, dokumentowej albo jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość w formie elektronicznej, za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej Dostawcy Usług – („Formularz”). Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Regulaminie. Ponadto w przypadku wprowadzenia takiej możliwości zawarcie Umowy w formie elektronicznej następuje po prawidłowym wypełnieniu Formularza.

2. 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,

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

§ 6

1. Umowa może być zawarta z Zamawiającym posiadającym tytuł prawny do Lokalu.

2. Zamawiający zobowiązany jest przedstawić na żądanie Dostawcy usług dokument potwierdzający jego tytuł prawny do Lokalu lub złożyć w formie pisemnej stosowne oświadczenie o przysługiwaniu mu takowego tytułu.

3. W przypadku posiadania przez Zamawiającego tytułu prawnego do Lokalu innego niż prawo własności, prawo użytkownika wieczystego, dzierżawa lub spółdzielcze prawo do lokalu,

Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od przedstawienia przez Zamawiającego pisemnej zgody odpowiednio właściciela Lokalu, użytkownika wieczystego, wierzyciela, wydzierżawiającego lub członka spółdzielni mieszkaniowej na Instalację tego Sprzętu.

4. Dostawca Usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy w przypadku, gdy Abonent nie spełnia warunków z niniejszego paragrafu.

§ 7

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od podania przez Zamawiającego danych niezbędnych do jej zawarcia, określonych w przepisach prawa.

2. Dostawca może również uzależnić zawarcie Umowy

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

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.); Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o wystąpieniu takiego zastrzeżenia.

3. Dostawca Usług, w szczególności w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego może uzależnić zawarcie Umowy od zabezpieczenia roszczeń mogących powstać w związku z uszkodzeniem lub utratą Sprzętu, bądź też nieterminową wpłatą należności przewidzianych Umową, Cennikiem lub Regulaminem bądź od spełnienia dodatkowych wymogów.

Rozdział III. Instalacja oraz zasady korzystania ze Sprzętu i Urządzeń końcowych.

§ 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.

2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na umieszczenie odpowiedniej instalacji w obrębie Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń końcowych.

6. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.

7. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

§ 9

Abonent uzyskuje prawo do zamontowania w Lokalu Zakończeń Sieci według ilości określonej w Umowie wraz z Załącznikami albo/i zgodnie z Protokołem Odbioru. Wykonanie kolejnych Zakończeń Sieci w Lokalu wykonywana jest za dodatkową opłatą po

wcześniejszym zaakceptowaniu kosztorysu przedłożonego przez Dostawcę Usług;

§ 10

1. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.

2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do użytkowania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, o ile postanowienia Umowy wraz z Załącznikami nie stanowią inaczej.

3. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.

4. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

5. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do użytkowania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Dostawcę Usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

§ 11

1. Urządzenia końcowe podłączone do Zakończenia Sieci powinny spełniać wymogi potwierdzone odpowiednim dokumentem (certyfikatem zgodności, deklaracją zgodności, homologacją - zgodnie z polskimi normami).

2. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń końcowych używanych przez Abonenta.

Rozdział IV. Opłaty

§ 12

1. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości określonej w Załączniku nr 1 do Umowy.

2. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi w wysokości określonej na podstawie osobnego kosztorysu przygotowanego przez Dostawcę Usług i zaakceptowanego przez Abonenta. 3. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi lub Abonent nie zaakceptował kosztorysu o którym mowa w ust.1 powyżej.

§ 13

1. Wysokość opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług oraz sposób ich naliczania określa Załącznik nr 1 do Umowy;

§ 14

1. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w Załączniku nr 1 do Umowy, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu lub jego wielokrotności. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta za zgodą Dostawcy Usług.

2. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.

§ 15

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych

Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.

2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.

3. Wszystkie przewidziane Umową wraz z załącznikami oraz Regulaminem opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać z góry w terminie do 7 dnia każdego miesiąca.

4. Abonent uiszczał będzie opłaty na rachunek lub na Rachunku. Uiszczając opłatę na rachunek bankowy Abonent zobowiązany jest podać w tytule przelewu nr Rachunku.

5. Rachunki są dostarczane Abonentowi poprzez zamieszczenie w formie elektronicznej na wskazany w umowie adres e-mail, o ile Abonent wyrazi taką chęć. W przeciwnym wypadku rachunki są dostarczane Abonentowi listem zwykłym.

Rozdział V. Zakres i rodzaj świadczonych Usług

§ 16

1. Dostawca Usług oferuje:

a) Usługi transmisji danych, w tym stałego dostępu do sieci Internet w technologii stacjonarnej;

b) Usługi telewizji światłowodowej (przy czym usługa ta może być świadczona przy współpracy z podmiotami trzecimi);

c) Usługi telefonii stacjonarnej VoIP;

d) Usługi dodatkowe związane z powyższymi Usługami;

2. Zakres Usług świadczonych na rzecz Abonenta określa Umowa. Dostawca Usług zobowiązuje się dostarczać Abonentowi sygnał usług telekomunikacyjnych o jakości zgodnej z właściwymi normami technicznymi.

3. Dostawca Usług oferuje Usługi podmiotom zamierzającym z nich korzystać na terenie, objętym zakresem swojej działalności. Zakres tych Usług określa Umowa.

4. Zakres oferowanych Usług jest uzależniony od posiadanych na danym terenie możliwości technicznych i organizacyjnych Dostawcy Usług.

Rozdział Va. Usługa internetowa

§ 17

1. Abonent ma prawo udostępniać Usługi internetowych osobom trzecim, jak również świadczyć na podstawie tych Usług - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakiegokolwiek Usługi telekomunikacyjne innym podmiotom, w tym udostępniać Usług Internetowe poza Lokalem. W przypadku udostępniania Usług internetowych osobom trzecim oraz udostępnianie poza lokal na Abonencie ciąży odpowiedzialność za zachowanie zapisów § 18.

2. Jeżeli Abonent, we własnym zakresie, dokona zmian w stosunku do pierwotnie ustawionych przez Przedstawicieli Dostawcy Usług konfiguracji i parametrów Sprzętu i Urządzeń Końcowych, bądź dokona innych czynności w następstwie czego niemożliwe będzie korzystanie przez niego z Usług Internetowych, przywrócenie stanu pierwotnego, umożliwiającego ponowne korzystanie z Usługi, odbędzie się na koszt Abonenta.

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. 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.

5. 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.

6. 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 adresu e-mail; w celu zablokowania dostępu do Usługi Internetu mobilnego. W przypadku uchybienia powyższemu obowiązkowi Dostawca Usług nie odpowiada za szkodę wyrządzoną Abonentowi związaną z nie zablokowaniem dostępu do Usługi Internetu mobilnego.

8. W przypadku braku dyspozycji Abonenta do odblokowania KARTY SIM złożonej w terminie do 14 dni od zablokowania Karty SIM, następuje jej unieważnienie.

§ 18

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług Internetowych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, postanowieniami Umowy i Regulaminu. Niezależnie od powyższego Abonent zobowiązany jest zapobiegać wprowadzaniu jakichkolwiek wirusów komputerowych do Internetu lub do sieciowych systemów komputerowych.

2. W szczególności zabronione są następujące zachowania:

a) naruszanie praw własności intelektualnej osób trzecich;

b) rozpowszechnianie materiałów zawierających treści niezgodne z przepisami prawa, np. o charakterze rasistowskim czy pornograficznym;

c) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do systemów komputerowych, danych czy też oprogramowania (hakerstwo, skanowanie);

d) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów do informacji osób trzecich bez ich zgody;

e) rozpowszechnianie wirusów komputerowych;

f) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. Spam);

g) korzystanie z Usług Internetowych w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania sieci i systemów komputerowych umożliwiających udostępnianie Usług Internetowych.

§ 19

W przypadku naruszenia przez Abonenta zapisów § 18 Regulaminu, Dostawca Usług wezwie Abonenta, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub listownie, do zaprzestania określonego zachowania, wyznaczając Abonentowi termin na dostosowanie się do wezwania. W przypadku, gdyby Abonent, w terminie zakreślonym przez Dostawcę Usług nie zastosował się do treści wezwania Dostawca Usług może zawiesić Usługę do czasu zastosowania się przez Abonenta do treści wezwania, a w uzasadnionych przypadkach wypowiedzieć umowę.

§ 20

1. Abonent ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone osobom trzecim w związku z korzystaniem z Usług internetowych, w szczególności za szkody spowodowane nie przestrzeganiem zasad wynikających z Umowy oraz Regulaminu.

2. Abonent jest odpowiedzialny za szkody wyrządzone Dostawcy Usług w wyniku naruszenia zobowiązań, określonych w ust. 1, w tym za szkody wyrządzone na skutek rozprzestrzeniania się wirusa komputerowego i jest zobowiązany do zwrotu Dostawcy Usług kosztów, poniesionych w celu usunięcia nieprawidłowości z tym związanych.

§ 21

Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Usług internetowych u innych podmiotów niż Dostawca Usług;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu, za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych mediów elektronicznych;
- 3) szkody, poniesione przez Abonenta w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych, braku transmisji, nieprawidłowej bądź powolnej transmisji, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu Usług Internetowych, spowodowane wadliwym funkcjonowaniem komputera bądź innych urządzeń sieciowych i peryferyjnych będących własnością Abonenta;
- 4) nieprawidłowe funkcjonowanie komputera, utratę plików lub inne uszkodzenia, wynikające z instalacji Sprzętu, chyba że uszkodzenie nastąpiło z winy osoby, za którą odpowiedzialność ponosi Dostawca Usług;
- 5) informacje gromadzone i przekazywane przez Abonenta; Dostawca Usług nie nadzoruje działań Abonenta w tym zakresie i nie ma obowiązku monitorowania materiałów, przekazywanych lub gromadzonych przez Abonenta;
- 6) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta za pośrednictwem sieci Internet.

Rozdział Vb. Usługa telefoniczna § 22

1. Dostawca Usług świadczy na rzecz Abonenta Usługi Telefoniczne w szczególności w zakresie połączeń: miejscowych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci ruchomych oraz do usług sieci inteligentnych.
2. Abonent ma możliwość korzystania również z usług dodatkowych oznaczonych w Umowie.
3. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o ograniczenie możliwości inicjowania połączeń wychodzących zgodnie z ofertą Dostawcy Usług.

§ 23

1. Dostawca Usług przydziela Abonentowi numer telefoniczny.
2. Abonent może pisemnie żądać zmiany przydzielonego numeru telefonicznego, jeżeli wykaże, że korzystanie z przydzielonego numeru jest uciążliwe. Za dokonanie przedmiotowej zmiany Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
3. W przypadku zmiany miejsca zamieszkania, siedziby lub miejsca wykonywania działalności Abonent może żądać przeniesienia przydzielonego numeru w ramach istniejącej sieci Dostawcy Usług na obszarze tej samej strefy numeracyjnej, jeżeli jest to technicznie możliwe. Za dokonanie przeniesienia przydzielonego numeru Dostawca Usług może pobierać opłatę przewidzianą w Cenniku Dostawcy Usług.
4. Dostawca usług zapewni połączenia z numerami alarmowymi wyłącznie w ramach świadczonych usług głosowych, w szczególności telefonii cyfrowej i mobilnej.
5. Ograniczenia w kierowaniu połączeń na numery alarmowe:

- a) w przypadku, gdy zestawienie połączenia na numery alarmowe typu 9XX (gdzie X 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 geograficznym (może to nastąpić, gdy dany obszar

geograficzny nie pokrywa się z zasięgiem stacji bazowej z tego obszaru), połączenie takie może być skierowane do jednostki znajdującej się na terenie tego sąsiedniego obszaru geograficznego.

6. W przypadku połączeń na numery alarmowe Dostawca Usług gromadzi dane o lokalizacji Sprzętu - Telefonu. W pozostałych przypadkach dane o lokalizacji Telefonu są gromadzone tylko i wyłącznie za uprzednią zgodą Abonenta.
7. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji mogą wynikać z:
 - a. rodzaju wykorzystywanego Urządzenia Końcowego i jego oprogramowania,
 - b. decyzji dostawców usług i aplikacji w sieciach innych operatorów, z których Abonent korzysta, dotyczących warunków dostępu lub korzystania z usług i aplikacji,
 - c. środków technicznych podejmowanych przez Dostawcę Usług w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci oraz Usług,
 - d. skorzystania przez Dostawcę Usług z uprawnień do rozliczania Usług Abonenciej ze skutkiem natychmiastowym, na zasadach określonych w Umowie Abonenciej,
 - e. wielokrotnego wprowadzenia przez Abonenta niepoprawnego Kodu PIN lub Kodu PUK na Karcie SIM,
 - f. niepoprawnych informacji dostarczonych Abonentowi przez Dostawcę Usług.

§ 24

1. Dostawca Usług dostarcza Abonentowi nieodpłatnie z każdym Rachunkiem podstawowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych zawierający informacje o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem, dla każdego typu połączeń, ilości jednostek rozliczeniowych odpowiadającej wartości zrealizowanych przez Abonenta połączeń („Billing”).
2. Dostawca Usług dostarcza na życzenie Abonenta szczegółowy wykaz wykonanych Usług Telefonicznych w danym Okresie Rozliczeniowym, który zawiera informację o zrealizowanych płatnych połączeniach z podaniem dla każdego połączenia: numeru wywoływanego, daty oraz godziny rozpoczęcia połączenia, czasu jego trwania oraz wysokości opłaty za połączenie z wyszczególnieniem ceny brutto i netto.
3. Za wykaz, o którym mowa w ust. 2, pobierana jest opłata określona w Cenniku.
4. Wykaz, o którym mowa w ust. 2, dostarczany jest w formie wydruku lub w innej uzgodnionej przez Strony formie wraz z Rachunkiem za Okres Rozliczeniowy, którego dotyczy.
5. Dostawca Usług dostarcza, w terminie 14 dni od dnia złożenia pisemnego żądania przez Abonenta, szczegółowy wykaz Usług Telefonicznych za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym złożono żądanie.

Rozdział Vc. Usługa telewizyjna

§ 25

1. Usługa telewizyjna świadczona jest w Oparciu o osobną Umowę. Nie mniej Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wystawiania jednego Rachunku za wszystkie usługi telekomunikacyjne zawarte w Umowie.

Rozdział VI. Procedury wewnętrzne, jakość i bezpieczeństwo Sieci

§ 26

1. Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu

infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

2. Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.
3. Stosowanie środków 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.
4. 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.
5. 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.
6. Dostawca Usług, za wyjątkami wynikającymi z Regulaminu (§ 22 ust. 3, § 23 ust. 7, § 27, § 28 ust. 4) nie wprowadza ograniczeń w dostępie do korzystania z usług, aplikacji lub treści, jednakże ograniczenia te mogą wynikać z regulaminów i specyfikacji konkretnych aplikacji i usług nieświadczonych przez Dostawcę Usług, w związku z prędkością pobierania i wysyłania danych, zgodną z ofertą wybraną przez Abonenta, a także z ograniczeń wprowadzonych przez przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
7. Dostawca Usług informuje, że korzystanie z niektórych aplikacji lub usług, wykorzystujących łączę 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.

§ 27

1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług,

które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;

- d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
- g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w ust. 2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

§ 28

1. Dostawca Usług dochowa najwyższej staranności, aby Usługi były wysokiej jakości oraz funkcjonowały bez zakłóceń. Nadto Dostawca Usług zapewnia funkcjonowanie Usług z zachowaniem wskaźników jakości, określonych przepisami prawa.

2. Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usług w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie oraz w Umowie.

4. Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy. O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 3 godz. Dostawca

Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie www.wi-hura.net 5. Dane dotyczące jakości świadczonych usług dostępne są w siedzibie Dostawcy Usług, a także w Serwisie internetowym.

Rozdział VII. Zwrot Sprzętu, Cesja

§ 29

1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt, w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdującą się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu jest następny dzień roboczy.

2. W przypadku naruszenia postanowień ust.1 Dostawca Usług wzywa Abonenta do zwrotu Sprzętu.

3. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązku zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu lub w przypadku uszkodzenia lub zużycia Sprzętu w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do naprawienia wynikłej z tego tytułu szkody.

§ 30

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, spełniającą wymogi określone w Regulaminie.

2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Cenniku.

Rozdział VIII. Odpowiedzialność Dostawcy Usług i zakres obsługi serwisowej

§ 31

1. Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług w zakresie określonym w przepisach Prawa Telekomunikacyjnego, Kodeksu cywilnego lub innych przepisach prawa.

2. Dostawca Usług zobowiązuje się do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż 24 godziny robocze od daty powzięcia o nich informacji, w tym w szczególności ich zgłoszenia przez Abonenta. Za godziny robocze uważa się godziny w dniach od poniedziałek do piątek do godz. 9:00 do godz. 17:00 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.

3. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o występujących zakłóceniach w korzystaniu z Usług. Abonent uprawniony jest do kontaktu z służbami serwisowymi Dostawcy Usług telefonicznie, mailowo oraz pisemnie. Dane kontaktowe wskazane są w Umowie, Regulaminie lub w Serwisie internetowym.

4. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:

a. niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;

b. niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

5. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego określonego w rozdziale IX przy czym w przypadku Awarii pod warunkiem zawiadomienia o niej Dostawcy Usług za pomocą jednego ze sposobów kontaktu, wskazanego w ust. 3 chyba że mimo braku zawiadomienia Dostawca Usług o Awarii wiedział. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia wpłynięcia wniosku.

6. Odszkodowanie należy Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.

7. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym paragrafie Regulaminu nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Konsumenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

§ 32

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:

- a) usuwanie nieprawidłowości w pracy Urządzeń,
- b) konserwację, naprawę lub wymianę uszkodzonego Urządzenia,
- c) usuwanie awarii Sieci.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:

- a) na nr telefoniczny Dostawcy Usług 537-720-740
- b) e-mailem na adres: awaria@wi-hura.net
- 3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe są podane w Serwisie internetowym.

4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii w godzinach od 8:00 do 19:00 Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6. Jeżeli istnieje uzasadnione podejrzenie, że Awaria spowodowana jest uszkodzeniem lub wadą udostępnionego przez Dostawcę Usług do korzystania Sprzętu, Abonent zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Sprzęt do siedziby Dostawcy Usług oraz udzielić wszelkich informacji żądanych przez Dostawcę Usług.

7. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

a) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,

b) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Regulaminem, instrukcją lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:

o kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć, o opłaty za wymianę Sprzętu zgodnie z Cennikiem Dostawcy Usług, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

8. Wymiana Sprzętu następuje po dostarczeniu przez Abonenta do siedziby Dostawcy Usług Sprzętu wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego, względnie kopii protokołu zgłoszenia kradzieży Sprzętu właściwemu organowi ścigania.

9. Abonent nie może bez zgody Dostawcy Usług, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności, udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

Rozdział IX. Tryb postępowania reklamacyjnego

§ 33

1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a. niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- b. niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
- c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

4. Reklamacja może być złożona:

- a. w formie pisemnej – w siedzibie Dostawcy Usług lub przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529),
- b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy Usług,
- c. w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie

wiadomości na adres poczty elektronicznej reklamacja@wi-hura.net

5. 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 lit. a,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy 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 pod lit. f,
 - h. podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku gdy reklamacja złożona przez reklamującego ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty reklamującego w siedzibie Dostawcy usług, nie spełnia warunków określonych w ust. 5, 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.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 6 nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego 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.
8. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 5 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
9. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w siedzibie Dostawcy usług, ustnie albo w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej przyjęcie.
10. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie albo w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, jednostka Dostawcy Usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie.
11. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy Usług. Potwierdzenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§34

1. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrując reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
2. 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 § 33 ust. 5 lit. g,
 - 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.
3. 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.
4. Dostawca Usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Postanowienia tego 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.
5. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w Umowie 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. Przepis art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne stosuje się.
6. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 4 i 5, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w § 33 ust. 11 oraz § 34 ust. 2 i 3 lit. a, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
7. Jeżeli wysłana przez Dostawcę Usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca Usług, na żądanie reklamującego wyrażone w sposób określony w § 34 ust. 4 zdanie drugie,

niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.

8. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą Usług, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ustępie poprzedzającym 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.

9. 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.

§35

1. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia do Prezesa UKE wniosku o polubowne rozstrzygnięcie sporu cywilnoprawnego, w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prezes UKE może także wszcząć to postępowanie z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Konsumenta. Zasady postępowania określa ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz właściwe przepisy wykonawcze, przy czym informacje te są dostępne również na stronie www.uke.gov.pl. Nadto, w przypadku sporu z udziałem Konsumentów, którzy zawarli umowę przez Internet, Konsumentom mogą podejmować próby rozstrzygnięcia sporów za pomocą platformy ODR (Iłżece elektroniczne do platformy ODR: ec.europa.eu/odr). Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

2. Zasady i procedury dostępu do pozasądowego dochodzenia roszczeń Abonentów będących konsumentami określane są odrębnie w przepisach lub dokumentach powołujących instytucje prowadzące taką działalność lub wydanych przez nie aktach wewnętrznych (np. regulaminy, statuty).

3. Abonentowi przysługują także środki ochrony prawnej niewymienione w Regulaminie, określone w przepisach prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego. Obejmują między innymi prawo żądania zapłaty odszkodowania, kary umownej, prawo żądania wykonania umowy oraz prawo do odstąpienia od Umowy.

Rozdział X. Ochrona danych osobowych, spis abonentów, tajemnica telekomunikacyjna § 36

1. Administratorem danych osobowych 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 Dostawca Usług.

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

3. 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.

4. 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).

5. 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, biurom informacji gospodarczej, a także odpowiednim organom publicznym uprawnionym do zapoznania się z danymi retencyjnymi.

6. 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.

7. 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.

8. W przypadkach prawem przewidzianych Abonenci, 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

9. 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.

10. 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.

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

§ 37

1. Dostawca Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w granicach istniejących możliwości technicznych gwarantuje przestrzeganie tajemnicy telekomunikacyjnej, z wyjątkiem przypadków, gdy ujawnienie informacji objętych tajemnicą telekomunikacyjną jest dozwolone na podstawie przepisów prawa.

2. Dostawca Usług dołoży należytej staranności przy zabezpieczeniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz danych osobowych w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi.

3. W zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz innych usług Abonentowi, Dostawca Usług ma prawo zbierać, utrzymywać, przechowywać, opracowywać, zmieniać, usuwać lub udostępniać dane objęte tajemnicą telekomunikacyjną (Dane transmisyjne).

4. Dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi Telekomunikacyjne wykonywane przez Dostawcę Usług na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane przez Dostawcę Usług w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika korzystającego z publicznie dostępnych Usług Telekomunikacyjnych, obejmują dane dotyczące przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub służące do naliczania opłat za Usługi.

5. Dostawca Usług przetwarza dane transmisyjne odzwierciedlające Usługi wykonywane przez niego na rzecz Abonenta, w tym dane lokalizacyjne dla celów naliczania opłat za Usługi i opłat z tytułu rozliczeń między przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi, jak również – na zasadach

określonych w obowiązujących przepisach prawa – dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbożonej. Ponadto dane te będą przetwarzane na potrzeby prowadzenia analiz gospodarczych. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych, a ponadto Dostawca Usług będzie przetwarzał i przechowywał dane transmisyjne przez okres wskazany w przepisach prawa, w tym z uwagi na wymagania dotyczące dokumentowania działalności gospodarczej

(dokumentacja księgową), jak również ze względu na realizację przez uprawnione organy zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także ewentualne spory cywilnoprawne dotyczące umowy o świadczenie usług lub jej wykonywania..

6. Środki techniczne stosowane przez Dostawcę zgodnie z wymogami aktualnej wiedzy technicznej zapewniają w zwykłych warunkach zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej. Dostawca Usług nie gwarantuje jednak bezpieczeństwa przekazu informacji, w szczególności w następujących okolicznościach: Awarii Usługi, popełnienia przez osobę trzecią lub Abonenta czynu niedozwolonego, przypadków losowych, których wystąpienie było niezależne od Dostawcy Usług.

7. Sieć Telekomunikacyjna Dostawcy Usług umożliwia przesłanie numeru identyfikującego, co oznacza, że inny użytkownik Zakończenia Sieci może odczytać numer identyfikujący Zakończenie Sieci Abonenta. Abonent może złożyć u Dostawcy Usług zlecenie blokowania prezentacji numeru telefonicznego identyfikującego Zakończenie Sieci udostępnione przez Dostawcę Usług.

8. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pośrednictwem swojej strony internetowej, a także może przekazywać informacje za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz ulotek przesyłanych na adres korespondencyjny.

9. W sytuacji, gdy jest to konieczne dla usunięcia awarii, powstających zakłóceń lub w sytuacji zagrożenia dla utrzymania sieci albo świadczenia usług, Dostawca Usług – po poinformowaniu osób uczestniczących w połączeniu – ma prawo włączyć się do trwającego połączenia lub je przerwać.

10. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

Rozdział XI. Postanowienia końcowe

§ 38

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.

2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

3. Abonent obowiązany jest niezwłocznie po utracie tytułu prawnego do Lokalu lub do numeru Zakończenia Sieci do pisemnego powiadomienia Dostawcy Usług o tym fakcie.

4. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom Usług.

5. W sprawach nie uregulowanych w Regulaminie zastosowanie mieć będą odpowiednie przepisy Prawa Telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego lub innych przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

6. Do spraw wszczętych i nie zakończonych przed dniem wejścia w życie Regulaminu stosuje się postanowienia dotychczasowego Regulaminu.

7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 04.02.2020 roku