

## Informacje przedumowne

ID Abonenta

.....

Imię i nazwisko: .....

miejsce świadczenia usługi: .....

Firma: .....

miejsce świadczenia usługi: .....

reprezentacja: .....

### §1 Określenie wybranej przez Abonenta Usługi

1. Na podstawie Oferty Usług Operatora oraz Cennika Abonent wybiera:

Usługa	Promocja	Pakiet	Tryb	Cena w promocji	Okres [m-c]	Ulga	Opłata jednorazowa	Cena na czasie nieokreślonym	Data aktywacji lub/i instalacji
							}		

Tryb umowy: P-początkowa, K-kontynuacja, M-migracyjna

2. Umowa została zawarta na czas określony z minimalnym okresem promocyjnym, z tym zastrzeżeniem, że okres od dnia zawarcia umowy do końca pierwszego miesiąca kalendarzowego wlicza się do okresu promocji i jest rozliczany proporcjonalnie do ceny promocyjnej.

3. Abonent w ramach usługi Telefon otrzymuje następujące warunki:

Numer tel.	Miesięczny limit na połączenia wychodzące	Zgoda na połączenia na numery po podwyższonej płatności	Zastrzeżenie numeru	Identyfikacja numeru dla połączeń przychodzących	Blokada połączeń przychodzących z numerów zastrzeżonych	Zgoda na umieszczenie numeru w spisie numerów Operatora	Opis pakietu minut

4. W ramach umowy na czas trwania promocji abonentowi zostaną włączone następujące pakiety:

Nazwa pakietu	Nazwa uruchomionego pakietu	Zakres miesięcy

5. Dla usług/i w trybie początkowym z uwagi na istniejącą instalację w lokalu opłata instalacyjna lub/i aktywacyjna jest równa opłacie jak dla umów migracyjnych (niższa).

6. Kontakt z Operatorem oraz uzyskanie informacji na temat obowiązujących cen i opłat eksploatacyjnych dostępny jest pod numerem infolinii 422 333 000, on-line za pomocą adresu mailowego [biuro@wizzew.net](mailto:biuro@wizzew.net) oraz poprzez formularz kontaktowy i panel Abonenta na stronie [www.wizzew.net](http://www.wizzew.net).

### §2 Prawa i obowiązki

1. Przedmiotem Umowy jest zamówienie przez Abonenta u Operatora świadczenia Usług wymienionych w §1 pkt. 1. Za świadczoną Usługę Operator będzie pobierał Opłatę Abonamentową określoną w Umowie Abonenckiej i Cenniku Usługi, do której zapłaty zobowiązany jest Abonent.

2. W ramach Opłaty Abonamentowej Operator zobowiązuje się do:

- umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci z wybranego Pakietu Usług Operatora;
- obsługi Abonenta w Biurze Obsługi Klienta w godzinach pracy;
- świadczenia usług serwisowych do Gniazda Abonenta;

Opłata Abonamentowa nie obejmuje usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

3. Wykonanie Instalacji następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem przy zawieraniu Umowy Abonenckiej, nie później niż na 30 dni od daty jej podpisania.
4. W przypadku, gdy Instalacja jest już wykonana w Lokalu, Abonent zobowiązuje się do uiszczenia opłaty za Aktywację Usług, określoną w Cenniku Usług w dniu podpisania Umowy Abonenckiej
5. W przypadku, gdy do świadczenia Usługi niezbędne jest Urządzenie Dostępowe, Abonent jest odpowiedzialny za użyczone Urządzenie Dostępowe od momentu wydania do momentu zwrotu i podpisania protokołu zwrotu Urządzenia Dostępowego przez obie strony Umowy Abonenckiej. Abonent ponosi wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego funkcjonowania Urządzenia Dostępowego, w szczególności opłaty za energię elektryczną. Abonent zobowiązany jest do używania Urządzenia Dostępowego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji, wynikającymi z instrukcji obsługi. Abonent nie jest uprawniony do wykonywania samodzielnych napraw i modernizacji Urządzenia Dostępowego, w szczególności do zmiany oprogramowania lub konfiguracji Urządzenia Dostępowego. Urządzenie Dostępowe objęte jest gwarancją udzieloną przez producenta. Samowolne ingerowanie, w tym naruszenie plomby gwarancyjnej przez Abonenta w Urządzeniu Dostępowym wiąże się z utratą gwarancji.
6. Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy, przy czym pierwszy Okres Rozliczeniowy trwa od dnia Instalacji lub/i Aktywacji Usługi do ostatniego dnia danego miesiąca kalendarzowego, w którym uruchomiono Usługę.
7. Abonent zobowiązuje się do regularnego i terminowego uiszczania Opłaty Abonamentowej wynikającej z Umowy Abonenckiej lub/i aktualnego Cennika Usług. Opłata powinna być wnoszona z góry za dany Okres Rozliczeniowy, **do 10-go dnia miesiąca**. Po tym terminie Operator uprawniony jest do naliczania odsetek za nieterminową zapłatę. Płatności za świadczone Usługi Abonent może dokonywać bezpośrednio na podany w ust.1 numer rachunku bankowego lub w kasie STK TV SAT 364.
8. Wskaźnik średniego czasu oczekiwania na połączenie z personelem wynosi: **1-3 min.**
9. Operator gwarantuje działanie Usług na poziomie **99,8% rocznie**.
10. Średni czas przyłączenia Abonenta do Sieci Operatora wynosi: 1-3 dni robocze (z wyłączeniem dni wolnych).
11. Średni czas odpowiedzi na reklamację wynosi **7-30 dni**.
12. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych. Operator stosuje indywidualne dostosowanie oferty na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji.

### **§3 Nadzór i serwis sieci**

1. W celu zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania Sieci oraz zapewnienia prawidłowego świadczenia Usługi Operator po uprzednim poinformowaniu Abonenta za pośrednictwem poczty elektronicznej, z wyprzedzeniem, co najmniej 24 godzin, ma prawo do czasowego wyłączenia całej Sieci lub niektórych jej fragmentów, co jest związane z pozbawieniem Abonenta dostępu do Usługi na czas nie dłuższy niż 3h. Operator podejmie wszelkie czynności niezbędne by przerwa techniczna odbywała się w godzinach nocnych, tak by brak Usługi był jak najmniej dotkliwy dla Abonenta.
2. Abonent zobowiązany jest udostępniać Lokal Operatorowi celem napraw i konserwacji Instalacji. W razie stwierdzenia nieprawidłowego funkcjonowania Sieci spowodowanego bezpośrednim działaniem Abonenta bądź wad/uszkodzeń Urządzeń Dostępowych będących własnością Abonenta, lub nieuprawnioną ingerencją w Sieć Operator zobowiązuje się do podejmowania działań interwencyjnych i niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości zgodnie z Cennikiem Operatora.
3. W czasie trwania Umowy Abonenckiej Operator zapewnia obsługę serwisową polegającą na:
  - a) nadzorze nad stanem technicznym Sieci mającym na celu zagwarantowanie ciągłego zasilania wszystkich aktywnych Gniazd i urządzeń dostępowych w sygnał telekomunikacyjny;
  - b) okresowych przeglądach wszystkich elementów Sieci i ewentualnych wymaganych regulacjach;
  - c) podejmowaniu działań zmierzających do zabezpieczenia Sieci przed ingerencją osób niepowołanych;
  - d) asyście technicznej obejmującej udzielanie informacji dotyczących konfiguracji, instalacji Urządzenia Dostępowego Operatora;
  - e) dokonywaniu w Lokalu Abonenta czynności związanych z konfiguracją lub instalacją Urządzenia Dostępowego i inną czynnością uzgodnioną uprzednio z Abonentem;
  - f) Operator zobowiązuje się do podjęcia działań w celu usunięcia awarii Sieci w możliwie najkrótszym czasie.
4. O wszelkich nieprawidłowościach w działaniu Usługi Abonent powiadamia Operatora niezwłocznie po ich stwierdzeniu osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub telefonicznie na numer infolinii **422 333 000**.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi dostępu do miejsca awarii.
  
6. Wszelkich zmian, przeróbek lub ingerencji w Sieć może dokonywać wyłącznie Operator.
7. Operator z tytułu świadczonych Usług serwisowych może pobierać opłaty zgodnie z Cennikiem Usług.

8. Operator w sposób ciągły dokonuje pomiarów ruchu w Sieci. Pomiar dokonywany jest na poszczególnych elementach Sieci. Jeżeli dokonany pomiar wykazuje tendencję na możliwość osiągnięcia założonego stopnia wykorzystania przepustowości łączy telekomunikacyjnych, Operator uruchamia procedury organizacji ruchu mające na celu zapobiegnięcie osiągnięcia lub przekroczenia przepustowości łączy. W ramach tych procedur Operator może zmienić sposób łączności pomiędzy poszczególnymi elementami Sieci lub ich modyfikację. Stosowane procedury nie wpływają w sposób negatywny, na jakość świadczonych Usług przez Operatora.

9. Operator nie wprowadza żadnych ograniczeń w korzystaniu z usług i aplikacji poza wynikającymi z zasięgu Sieci oraz jej technicznych możliwości. Operator może ograniczyć lub wyłączyć możliwość korzystania z usług w przypadku zagrożenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci, lub poprzez zawieszenie świadczenia Usług w oparciu o § 9 Regulaminu.

10. Operator przekazuje Abonentowi informację o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych poprzez zamieszczenie na swojej stronie internetowej linku do strony UKE zawierającej te informacje.

11. Operator nie wprowadza ograniczeń w korzystaniu z urządzeń końcowych udostępnianych Abonentowi, poza wynikającymi z ich przeznaczenia.

12. Operator zapewnia połączenia z numerami 112, 997, 998 i 999 wyłącznie w przypadku korzystania przez Abonenta z Usługi Telefonii. Operator nie wprowadza w tym zakresie żadnych ograniczeń.

13. Operator umożliwia monitorowanie wykorzystania Usługi Telefonii Stacjonarnej poprzez bezpłatne połączenie na numer 9444.

14. Operator gromadzi wyłącznie dane o miejscu zakończenia sieci. Inne dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie Operator gromadzi wówczas, gdy wymagają tego przepisy prawa.

15. Operator zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich Abonentów. Spis Abonentów udostępniany jest w wersji książkowej po cenie uwzględniającej koszty, a także istnieje możliwość wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Operator jest zobowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Operator jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

16. Dane Abonenta umieszczane są w spisie wyłącznie za jego zgodą. W spisie Abonentów umieszczane są następujące dane:

- a) imiona i nazwisko;
- b) numer telefonu;
- c) nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie Sieci udostępnione Abonentowi.

#### **§4 Warunki przedłużenia Umowy, Regulamin Promocji oraz zmiany Pakietu przez Abonenta.**

1. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, z ceną przewidzianą dla usług na czas nieokreślony, wskazaną w §1.

2. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy zawartej na czas określony składając oświadczenie Operatorowi w formie pisemnej lub dokumentowej – na piśmie osobiście w Biurze Obsługi Abonenta, listownie wysyłając na adres Biura Obsługi Abonenta, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: [biuro@wizzew.net](mailto:biuro@wizzew.net) najpóźniej w terminie 30 dni przed końcem obowiązywania Umowy. W przypadku gdyby oświadczenie takie nie zostało złożone i Umowa uległa przedłużeniu na czas nieokreślony Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem okresu wypowiedzenia.

3. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy zawartej na czas określony w Promocji, o którym mowa w ust. 1 Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

4. Abonent, który nie zalega z żadną Opłatą może dokonać zmiany Pakietu lub dokonać zamówienia Usług dodatkowych poprzez stronę [www.wizzew.net](http://www.wizzew.net). Abonent, który korzysta z Usług na warunkach promocyjnych określonych w §1 może dokonywać zmiany Pakietu wyłącznie na pakiet wyższy poprzez zawarcie nowej Umowy na okres nie krótszy niż dotychczasowa Umowa.

5. Abonentowi nie przysługuje prawo do zawieszania Usług podczas trwania Umowy na czas określony na warunkach promocyjnych.

6. Operator będzie świadczył Usługi zgodnie z nowym Pakietem lub świadczył Usługę dodatkową od początku najbliższego Okresu Rozliczeniowego następującego po dokonaniu zmiany warunków Umowy. Jeśli zmiana warunków Umowy została dokonana w ostatnich 3 dniach roboczych Okresu Rozliczeniowego, Operator zastrzega sobie 3 dniowy termin na rozpoczęcie świadczenia Usług na zmienionych warunkach, ale tylko w przypadku konieczności dostosowania infrastruktury technicznej.

7. W przypadku zmiany Pakietu lub zakupu Usług dodatkowych na odległość Operator:

- a) dostarcza niezwłocznie Abonentowi Aneks do Umowy bądź Umowę na piśmie lub w formie wskazanej przez Abonenta w zgodach niniejszej Umowy,
- b) potwierdza Abonentowi niezwłocznie zmianę warunków Umowy informując o treści zmienionych warunków świadczonych Usług, zakresie zmiany i terminie wprowadzenia zmian.

8. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od zmiany Pakietu lub zakupu Usługi dodatkowej dokonanej na odległość w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia, zaś w przypadku gdy do zmiany Pakietu lub zakupu Usługi doszło podczas nieumówionej wizyty przedstawiciela Operatora w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Abonenta – w terminie 30 dni od dnia doręczenia potwierdzenia.

### **§5 Informacja o usłudze dostępu do Internetu**

Użyte w piśmie określenia są zdefiniowane w Regulaminie Świadczenia Usług przez Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 w Łodzi.

1. W ramach Usługi dostępu do Internetu Operator zapewnia Abonentowi prawo do uzyskania dostępu do informacji i treści oraz do ich rozpowszechniania, a także do korzystania z wybranych aplikacji i usług oraz ich udostępniania, jak również do korzystania z wybranego Odbiornika lub/i Urządzenia Dostępowego, niezależnie od lokalizacji Abonenta lub dostawcy usług czy też od lokalizacji, miejsca pochodzenia lub miejsca docelowego informacji, treści lub usługi.

2. Świadcząc Usługę dostępu do Internetu Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, pobierane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne.

3. Ze względu na obiektywne różnice w wymogach dotyczących technicznej jakości Usługi w zakresie określonych kategorii ruchu, Operator może stosować odpowiednie środki zarządzania ruchem, które wspierają efektywne wykorzystywanie zasobów sieciowych i optymalizację ogólnej jakości transmisji danych, oraz są przejrzyste, niedyskryminacyjne i proporcjonalne.

4. Operator może stosować środki zarządzania ruchem wykraczające poza odpowiednie środki zarządzania ruchem, które mogą m.in. blokować, spowalniać, zmienić, ograniczać, faworyzować lub ingerować w określone treści, aplikacje lub usługi, lub określone kategorie treści, aplikacji lub usług, lub też pogarszać ich jakość, tylko w razie konieczności i tak długo jak to jest konieczne, aby:

a) zapewnić zgodność z obowiązującym prawem, w tym z orzeczeniami sądowymi lub decyzjami organów publicznych dysponujących odpowiednimi uprawnieniami,

b) utrzymać integralność i bezpieczeństwo Sieci, Usług świadczonych za pośrednictwem Sieci oraz Odbiorników użytkowników końcowych,

c) zapobiec grożącym przeciążeniom Sieci oraz łagodzić skutki wyjątkowego lub tymczasowego przeciążenia Sieci, o ile równoważne rodzaje transferu danych są traktowane równo.

5. W razie awarii lub powstania wyjątkowego, tymczasowego przeciążenia Sieci Operator może na czas takiego zdarzenia zastosować następujące środki zarządzania ruchem:

a) zmienić alokację zasobów dostępnych w danym obszarze Sieci, aby zapewnić możliwie najlepsze działanie Usługi dla wszystkich Abonentów;

b) zmienić kierowanie w zakresie ruchu do zasobów, do których dostęp został z w/w powodów ograniczony. Środki te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

6. Operator, w celu zapobieżenia przeciążenia Sieci, które mogą wpłynąć na utrzymanie integralności i bezpieczeństwa Usługi dostępu do Internetu, może zastosować tymczasowe rozwiązania ograniczające dostępność zasobów internetowych, będących źródłem naruszeń integralności i bezpieczeństwa Sieci. Rozwiązania te mogą wpłynąć na chwilowe obniżenie wartości prędkości zwykle dostępnej.

7. Stosowane przez Operatora odpowiednie środki zarządzania ruchem nie mają wpływu na prywatność użytkowników końcowych, ani ochronę ich danych osobowych.

8. Limity ilości danych, ograniczenia prędkości oraz inne parametry jakości Usługi (takie jak opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów), mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.

9. Dostępność i jakość korzystania z treści, aplikacji i usług za pośrednictwem Usługi w zakresie transmisji danych zależy od wymagań technicznych i parametrów określonych przez dostawców tych treści, aplikacji i usług. Niektóre treści, aplikacje i usługi lub ich funkcjonalności mogą nie być dostępne z powodu opóźnień albo prędkości transmisji danych niższej niż wymagana przez dostawców tych treści, aplikacji i usług.

10. Prędkości pobierania i wysyłania danych, jak również informacje dot. wpływu parametrów Usługi na nią, czynników od których zależy realna prędkość, oraz wpływu jaki mają odstępstwa od prędkości pobierania i wysyłania na Usługę określa Umowa lub Cennik.

11. Jednoczesne korzystanie przez Abonenta na tym samym Odbiorniku lub/i Urządzeniu Dostępowym, z Usługi oraz z oferowanych przez Operatora innych usług niewchodzących w zakres Usługi lub niebędących usługami dodatkowymi, które są zoptymalizowane dla określonych treści, aplikacji lub usług, lub ich połączenia, w przypadku gdy optymalizacja jest niezbędna dla spełnienia wymogów określonego poziomu jakości treści, aplikacji lub usług, może spowodować ograniczenia prędkości i zwiększanie opóźnień przesyłania danych do i z Internetu dla danego Abonenta.

12. Stałe lub regularnie powtarzające się istotne rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi w zakresie transmisji danych pod względem prędkości lub innych parametrów jakości Usługi, a prędkością lub parametrami określonymi w Umowie lub Cenniku stanowią nienależyte wykonanie Umowy. W takim wypadku Abonentowi przysługują środki ochrony prawnej:

a) wskazane w §6 (Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonamentowej) i §11 (Postępowanie reklamacyjne) Umowy – w tym prawo do złożenia reklamacji, do złożenia wniosku do Prezesa UKE o polubowne rozstrzygnięcie sporu w drodze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prawo do obniżenia Opłaty Abonamentowej, prawo do kary umownej i odszkodowania;

b) inne roszczenia przewidziane w przepisach prawa, w tym w kodeksie cywilnym, obejmujące między innymi prawo do żądania wykonania Umowy, prawo do wypowiedzenia Umowy, prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku zwłoki w jej wykonaniu przez Operatora.

13. W ramach wybranego przez Abonenta pakietu, prędkość maksymalną, dostępną i minimalną określa tabela:

Pakiet	Prędkość maksymalna/deklarowana <sup>1,2</sup>		Prędkość zwykle dostępna		Prędkość minimalna <sup>3</sup>	
	pobieranie	wysyłanie	pobieranie	wysyłanie	pobieranie	wysyłanie

### §6 Ciągłość Usługi dostępu do Internetu

1. Abonent będący stroną Umowy o świadczenie Usługi dostępu do Internetu, w przypadku zmiany dostawcy Usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

2. Nowy dostawca Usługi dostępu do Internetu rozpoczyna świadczenie tej Usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w Umowie.

3. Abonent, żądający zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu może wypowiedzieć Umowę z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent, oprócz określonego w Umowie odszkodowania, obowiązany jest do uiszczenia dotychczasowemu Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy.

4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w §6 pkt.1, abonent określa tryb zmiany dostawcy Usługi:

- a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową,
- b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych Umowy.

5. Wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi dostępu do Internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę.

6. Nowy dostawca Usługi dostępu do Internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia Usługi na trwałym nośniku.

7. Zmiana dostawcy Usługi dostępu do Internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu Usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

8. Za zachowanie ciągłości Usługi Dostępu do Internetu nie jest pobierano opłata.

9. W przypadku zakończenia obowiązywania Umowy o Świadczenie Usługi Dostępu do Internetu, w ramach której dostawca Usługi zapewnia dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy Usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania Umowy.

10. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę nie nastąpiło w terminie, dotychczasowy dostawca Usługi kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach określonych w Umowie do czasu rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę.

11. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia Usługi dostępu do Internetu przez nowego dostawcę nie nastąpi w terminie 30 dni od terminu uzgodnionego, wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym dostawcą ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczną a Umowę z nowym dostawcą uważa się za niezawartą, o czym informuje dotychczasowy dostawca.

12. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy Usługi dostępu do Internetu w uzgodnionym terminie, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy Usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości ¼ sumy opłat miesięcznych liczonych według rachunków z trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy Usługi nastąpiło z przyczyny leżących po stronie systemu teleinformatycznego służącego do wymiany komunikatów między dostawcami Usług.

<sup>1</sup> maksymalna prędkość jest to najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

<sup>2</sup> prędkość maksymalna jest to prędkość deklarowana w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 80% doby);

<sup>3</sup> prędkość minimalna jest to najniższa gwarantowana przez Operatora prędkość, a także inne parametry usługi, takie jak, opóźnienie, wahanie opóźnienia, utrata pakietów, mogą wpływać na jakość Usługi w zakresie transmisji danych poprzez spowolnienie wysyłania lub odbierania danych lub ograniczenie dostępności lub jakości korzystania z treści, aplikacji i usług.

## **§7 Zasady przenoszenia numeru**

1. Abonent będący stroną Umowy o świadczenie Usługi Telefonii Stacjonarnej może żądać przeniesienia przydzielonego numeru na obszarze tej samej strefy numeracyjnej.
2. Abonent żądając przeniesienia przydzielonego numeru, określa tryb tego przeniesienia:
  - a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym dostawcą Usługi;
  - b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego Umową z dotychczasowym dostawcą Usługi, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
  - c) na koniec okresu obowiązywania Umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikających z Umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi.
3. Abonent, żądając przeniesienia przydzielonego numeru, może wypowiedzieć Umowę z dotychczasowym dostawcą Usługi bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej Umowie. W takim przypadku Abonent, oprócz określonego w Umowie odszkodowania, obowiązany jest do uiszczenia dotychczasowemu Operatorowi opłaty w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy.
4. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą Usług.
5. Przeniesienie przydzielonego numeru następuje nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od uzgodnionego z Abonentem dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę, wskazanego w Umowie. Termin rozpoczęcia świadczenia Usługi przez nowego dostawcę powinien być zgodny z terminem rozwiązania Umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi.
6. W przypadku, gdy przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku we wskazanym w Umowie terminie, dotychczasowy Operator wznowia lub kontynuuje świadczenie Usługi na dotychczasowych warunkach do czasu przeniesienia numeru. Wznowienie świadczenia Usługi następuje w takim terminie, aby utrata dostępu przez Abonenta do świadczonej Usługi nie przekroczyła 1 dnia roboczego.
7. Jeśli przeniesienie przydzielonego numeru nie doszło do skutku w terminie 30 dni od terminu wskazanego w Umowie, wypowiedzenie Umowy z dotychczasowym dostawcą Usługi staje się bezskuteczne.
8. W przypadku niedotrzymania terminu przeniesienia numeru, abonentowi przysługuje od dotychczasowego dostawcy Usługi jednorazowe odszkodowanie za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości  $\frac{1}{4}$  sumy opłat miesięcznych liczonej według rachunków za usługi telekomunikacyjne z ostatnich 3 okresów) rozliczeniowych.
9. Abonent zachowuje prawo do przeniesienia przydzielonego numeru również w terminie miesiąca od dnia zakończenia obowiązywania Umowy z dotychczasowym dostawcą Usług.
10. Za przeniesienie przydzielonego numeru nie jest pobierana opłata.

## **§8 Odpowiedzialność Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy Abonenckiej**

1. Obowiązkiem Operatora jest świadczenie na rzecz Abonenta Usług zgodnie z Umową Abonencką, Aneksami lub Regulaminem, oraz przepisami prawa, jak również utrzymanie Sieci w stanie zapewniającym możliwość świadczenia Usług.
2. Operator ponosi odpowiedzialność za szkody, jakie Abonent poniósł w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług było następstwem okoliczności, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
  - a) za stan techniczny Odbiorników Abonenta;
  - b) za szkody wyrządzone przez Abonenta w Sieci lub Instalacji;
  - c) za przerwy i zakłócenia spowodowane siłą wyższą, lub innymi niezależnymi od Operatora okolicznościami, którym Operator nie mógł zapobiec mimo zachowania należytej staranności, w szczególności działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, za wyjątkiem tych, przy pomocy których Operator świadczy Usługi;
  - d) za formę i treść reemitowanych programów telewizyjnych;
  - e) za formę i treści rozpowszechniane przez Abonenta w Sieci Internet.
4. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora, w tym nie osiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości świadczonych Usług Abonentowi przysługuje prawo zwrotu części Opłaty Abonamentowej, obliczonej proporcjonalnie do ilości dni, w których Usługi nie były świadczone lub były świadczone nienależycie.
5. Poza zwrotem części Opłaty w przypadku niewykonania Umowy Abonenckiej przez Operatora w tym nie osiągnięcia określonego w Umowie poziomu jakości świadczonych Usług, będącego następstwem okoliczności, za które Operator ponosi odpowiedzialność, Operator zobowiązany jest do zapłaty Abonentowi kary umownej w wysokości  $\frac{1}{30}$  Opłaty za każdy dzień, w którym Abonent nie otrzymywał sygnału z Sieci.
6. Kwoty odszkodowań lub innych należności zostaną wypłacone Abonentowi lub zaliczone na poczet przyszłych Opłat, zgodnie z dyspozycją Abonenta. W razie gdyby Abonent zażądał wypłaty należności, o których mowa w ust. 4 i/lub 5 niniejszego paragrafu, wypłata nastąpi nie później niż w terminie 14 dni od dnia uznania reklamacji Abonenta i zgłoszenia żądania, w którym wskazano sposób dokonania wypłaty.

## **§9 Zmiana warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu i Cennika Usług**

1. W trakcie obowiązywania Umowy Abonenckiej Operator może dokonywać zmian w Umowie Abonenckiej, Regulaminie oraz zmian wysokości Opłat Abonamentowych określonych w Cenniku Usług z powodu zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE bądź innego organu Państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji, konieczności usunięcia klauzul niedozwolonych, niezależnych od Operatora działań lub zaniechań podmiotów.
2. Operator poinformuje Abonenta o zmianach warunków Umowy Abonenckiej, Regulaminu lub Opłat Abonamentowych ujętych w Cenniku Usług z wyprzedzeniem w takiej formie w jakiej została zawarta Umowa, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian, informując jednocześnie Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku ich akceptacji, do czasu wprowadzenia zmian, ze skutkiem na ostatni dzień obowiązywania dotychczasowych warunków Umowy Abonenckiej.
3. W przypadku, gdy zmiana warunków Regulaminu lub Cennika Usług wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator poinformuje Abonenta o zmianach za pośrednictwem swojej strony internetowej z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian, informując jednocześnie Abonenta o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia Umowy Abonenckiej w przypadku braku ich akceptacji, do czasu wprowadzenia zmian.
4. Operator zobowiązany jest poinformować Abonenta o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy Abonenckiej Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze oraz roszczenia o zwrot ulgi związanej z zawarciem Umowy Abonenckiej na zasadach Promocji z zastrzeżeniem ust. 5 niniejszego Paragrafu.
5. Ustęp 4 nie ma zastosowania, gdy konieczność wprowadzenia zmiany w Umowie Abonenckiej, Regulaminie lub / i Opłatach Abonamentowych ujętych w Cenniku Usług wynika ze zmiany przepisów prawa, decyzji Prezesa UKE lub nie wiąże się z podwyższeniem cen Usługi.
6. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany w Umowie Abonenckiej, Regulaminie i Cenniku Usług drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej.

## **§10 Rozwiązanie Umowy Abonenckiej**

1. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy Abonenckiej za wypowiedzeniem wynoszącym 30 dni-
2. Umowa Abonencka ulega automatycznemu rozwiązaniu w przypadku, gdy:
  - a) Abonent będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej zostanie zlikwidowany lub rozwiązany;
  - b) upłynie okres na jaki Umowa została zawarta i jednocześnie Abonent złożył oświadczenie o braku woli przedłużania Umowy.
3. W przypadku śmierci Abonenta jego spadkobiercy wstępują w prawa i obowiązki Abonenta, a Operator świadczy Usługi w zakresie niezmienionym. Spadkobiercy Abonenta uprawnieni są do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, przedstawiając dokument potwierdzający zgon Abonenta, bez obowiązku zapłaty odszkodowania rzecz Operatora-
4. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę Abonencką ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
  - a) Abonent:
    - w przypadku zwłoki Operatora z rozpoczęciem świadczenia Usługi przekraczającej 30 dni;
    - w przypadku nienależytego świadczenia Usługi przez Operatora przez okres kolejnych 30 dni;
    - w razie zmiany przez Operatora postanowień Regulaminu lub zmiany Cennika Usług do końca okresu rozliczeniowego, w którym złożono oświadczenie;
    - w razie nie wywiązywania się przez Operatora z istotnych postanowień Umowy Abonenckiej oraz Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Operatora do należytego wykonania Umowy Abonenckiej i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków;
    - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
    - w razie utraty przez Operatora uprawnień do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
  - b) Operator:
    - w razie zalegania przez Abonenta z należnościami, za co najmniej 2 pełne Okresy Rozliczeniowe, po uprzednim wezwaniu Abonenta do należytego wykonania Umowy Abonenckiej i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu do zapłaty;
    - w razie naruszenia przez Abonenta postanowień § 6 ust. 11, § 10 ust. 5 i § 11 ust. 1 Regulaminu, bądź innych istotnych postanowień Umowy Abonenckiej lub Regulaminu po uprzednim wezwaniu Abonenta do należytego wykonania Umowy Abonenckiej i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków;
    - w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu.

5. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy dostawcy usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie.

6. Oświadczenie o rozwiązaniu lub wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej wymaga formy pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności.

7. W razie rozwiązania Umowy Abonenckiej zawartej na czas określony na warunkach promocyjnych z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub przez Abonenta albo utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu, przed upływem okresu na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany jest do zapłaty odszkodowania, czyli sumy opłaty abonamentowej stanowiącej opłatę za tę Usługę, którą Abonent obowiązany jest uiścić do czasu zakończenia okresu promocyjnego Umowy. W przypadku, gdy w ramach Promocji wskazanej w §1 Abonent dokonał zakupu kilku Usług, rezygnacja z jednej z tych Usług powoduje rozwiązanie Umowy w zakresie wszystkich Usług, na które Abonent zawarł Umowę w ramach tej Promocji.

8. W razie rozwiązania Umowy, Abonent jest zobowiązany do:

- a) zapłaty wszelkich zaległych Opłat na rzecz Operatora z tytułu wykonanych Usług w terminie 7 dni od rozwiązania Umowy;
- b) zapłaty odszkodowania, o ile zachodzą okoliczności wskazane w ust. 6;
- c) zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli takie zostało mu przekazane, w terminie 7 dni od rozwiązania Umowy do siedziby Operatora, na własny koszt. W przypadku braku zwrotu Urządzenia w terminie i bezskutecznym upływie dodatkowego 7 dniowego terminu wyznaczonego Abonentowi, Operator uprawniony jest do żądania zapłaty kary umownej określonej w Cenniku Usług. Kara określona jest oddzielnie dla każdego Urządzenia Dostępowego, a jej wysokość odpowiada jego cenie. Kara umowna może zostać także naliczona w przypadku zwrócenia Urządzenia Dostępowego w stanie uszkodzonym, o ile uszkodzenie wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, wyklucza używanie Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, a koszt naprawy przekracza jego wartość.

### **§11 Postępowanie reklamacyjne**

1. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej może dotyczyć:

- a) niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie Abonenckiej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamację Abonent składa pisemnie, drogą elektroniczną na adres [biuro@widzew.net](mailto:biuro@widzew.net), telefonicznie pod nr tel. 422 333 000 lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta Operatora. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Biurze Obsługi Klienta pisemnie lub ustnie do protokołu upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie przesyłką pocztową, telefonicznie lub drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia z podaniem dnia złożenia reklamacji, nazwy, adresu oraz numeru telefonu, chyba, że udzielono odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

3. 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. Reklamację złożoną po upływie tego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator powiadamia Abonenta.

4. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię, nazwisko, adres Abonenta;
- b) przydzielony Abonentowi numer telefonu w przypadku wniesienia reklamacji dotyczącej uruchomionej usługi telefonicznej;
- c) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- d) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- e) numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Operatora lub adres miejsca zakończenia Sieci;
- f) datę zawarcia Umowy Abonenckiej i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
- g) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
- h) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- i) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

5. W przypadku, gdy reklamacja złożona osobiście w Biurze Obsługi Klienta pisemnie lub ustnie do protokołu nie spełnia warunków określonych w ust. 4 upoważniona osoba reprezentująca Operatora przyjmująca reklamację jest obowiązana, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamację nieuzupełnioną pozostawia się bez rozpoznania.



6. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób niż wskazany w ust. 5 nie spełnia warunków określonych w ust. 4 Operator, 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.

7. Prawidłowo złożona reklamacja podlega rozpatrzeniu przez Operatora w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

8. Operator w terminie 30 dni od złożenia reklamacji udziela odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

- a) nazwę Operatora;
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji;
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - e) w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - f) 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 - Prawo telekomunikacyjne;
  - g) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
9. W przypadku nie uwzględnienia reklamacji w całości lub części, odpowiedź na nią powinna:

- a) dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne;
- b) zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej.

10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, z tym zastrzeżeniem, że Operator może potwierdzić przyjęcie reklamacji oraz udzielić na nią odpowiedzi za pośrednictwem poczty elektronicznej w przypadku, gdy:

- a) Abonent udzieli na to zgody na adres wskazany w tym celu;
- b) Abonent złoży reklamację drogą elektroniczną na adres wskazany w tym celu, a jeśli reklamujący nie wskaże adresu na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana.

11. Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego Abonent ma prawo skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamujący jest osobą fizyczną, która zawarła Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową na drogę wskazanego w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UKE jako podmiot uprawniony w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

12. Złożenie przez Abonenta reklamacji, powoduje zawieszenie obowiązku uiszczenia zapłaty za reklamowany Okres Rozliczeniowy do czasu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji Abonent zobowiązany jest do uiszczenia zapłaty w terminie 14 dni od doręczenia mu pisma zawierającego decyzję w sprawie reklamacji.

## **§12 Przetwarzanie danych osobowych**

1. Administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy jest Stowarzyszenie Telewizji Kablowej TV SAT 364 z siedzibą w Łodzi przy ul. Sacharowa 16 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieście w Łodzi XX Wydział KRS pod nr 0000049484. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: ido@wizzew.net.

2. Dane osobowe przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności. Operator przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, Sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia dla celów przekazywania komunikatów sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat za Usługi telekomunikacyjne i ich windykacji oraz rozpatrywania reklamacji.

3. Dane osobowe i transmisyjne będą przetwarzane w okresie wykonywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Operatorze z mocy prawa (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub na podstawie zgody Abonenta, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.

4. Operator gromadzi i przetwarza dane o adresie miejsca zakończenia Sieci, oraz dane o lokalizacji wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa lub za zgodą Abonenta.

5. Podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust. 1 lit. b RODO, zaś innych danych osobowych przekazanych przez Abonenta - art. 6. ust. 1 lit. a) RODO (to jest zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania):

- a) imienia, nazwiska;
- b) imion rodziców;

- c) miejsca i daty urodzenia;
- d) adresu miejsca zameldowania oraz zamieszkania na pobyt stały lub czasowy, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania oraz zamieszkania na pobyt stały lub czasowy;
- e) numeru ewidencyjnego PESEL;
- f) nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej numer paszportu lub karty pobytu;
- g) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Inne dane osobowe, a także dla innych niż wykonanie Umowy celów, przetwarzane są za zgodą Abonenta.

Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w §12 pkt. 5 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.

6. Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe.
7. Abonent ma prawo żądania od Operatora niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli;
  - a) nie są już niezbędne do wykonywania Umowy;
  - b) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy,
  - c) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania;
  - d) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.
8. Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją - wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, gdy są one przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Operatora. Operatorowi nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Użytkownika, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
9. Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych gdy:
  - a) Abonent kwestionuje prawidłowość danych osobowych na okres pozwalający Operatorowi sprawdzić prawidłowość tych danych;
  - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem a Abonent sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
  - c) Operator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
  - d) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Operatora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Użytkownika.
10. Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jego dotyczące, które przekazał Operatorowi i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Operatora. Abonent ma także prawo żądać, by Operator przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
11. Dane Abonenta mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu Usług telekomunikacyjnych, a także świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne. Jeśli Abonent wyraził zgodę na umieszczenie jego danych w spisie Abonentów Operator jest uprawniony do przekazania jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
12. Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Ochrony Danych Osobowych jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.

Przetwarzanie danych osobowych	Za pomocą poczty elektronicznej na podany adres:		Za pomocą telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących na podany numer telefonu:	
	Wyrażam zgodę	Nie wyrażam zgody	Wyrażam zgodę	Nie wyrażam zgody
Do celów <b>wykonania umowy.</b>				
Do celów <b>marketingu</b> o Usługach Operatora.				
Do celów <b>informacji handlowej</b> o niezamówionych Usługach Operatora.				
Do przesyłania <b>informacji o wystawionych fakturach.</b> Operator zapewnia dostęp do e-faktur poprzez Panel Abonenta na stronie <a href="http://panel.widzew.net">http://panel.widzew.net</a>				
W celu <b>proponowania zmian Umowy, Regulaminu oraz Cennika.</b>				
W celu <b>potwierdzenia przyjęcia oraz odpowiedzi na składane pisma, w tym reklamacje.</b>				

Wyrażam zgodę na przesyłanie powiadomień o fakturze na wskazany poniżej adres email:

Adres e-mail	
--------------	--

Akceptuję zapisy przedstawionych informacji przedumowowych.

Podpis Operatora

.....  
z up.

Podpis Abonenta

.....  
(Imię i Nazwisko)