



### Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Claude ICT Poland Sp. z o. o.

Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych określa zakres i warunki wykonywania usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę tych usług.

#### § 1 . Definicje

Użyte w Regulaminie określenia pisane z dużej litery oznaczają:

1. Abonament – uprawnienie do korzystania z usług telekomunikacyjnych oferowanych przez Dostawcę;
2. Abonent – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Dostawcą;
3. Awaria – brak usług lub pogorszenie jakości usług, uniemożliwiające korzystanie z nich zgodnie z przeznaczeniem;
4. Cennik – zestawienie cen usług dostępnych w ofercie usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę podane na stronie Internetowej <https://www.telecube.pl/> lub indywidualnie ustalone na podstawie Oferty przedstawionej Abonentowi i przez Abonenta zaakceptowanej, w tym opłaty z tytułu wykonywania czynności obsługi serwisowej nie wchodzących w zakres Podstawowej obsługi serwisowej;
5. Billing – szczegółowy wykaz wykonanych usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta w danym Okresie Rozliczeniowym, zawierający co najmniej informacje 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;
6. Doładowanie konta – powiększenie stanu środków pieniężnych na koncie Użytkownika o określoną kwotę; Doładowanie konta następuje poprzez opłacenie faktury proforma, która jest generowana przy każdym zleceniu doładowania zgodnie z procedurą przyjętą na stronie internetowej Dostawcy;
7. Dostawca – Claude ICT Poland Sp. z o. o. (d. Claude ICT Poland Tomasz Dworakowski) z siedzibą: 44-100 Gliwice, ul. Toszecka 101, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 708939, NIP: PL9691628727, REGON: 369023334, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 9990;
8. Hasło – poufny ciąg znaków alfanumerycznych znany wyłącznie Abonentowi umożliwiający wraz z Loginem korzystanie z usługi;
9. Konsument – osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;
10. Konto – zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu użytkownikowi usługi; umożliwiający uzyskanie informacji o aktualnym Bilingu, pozostałej do wykorzystania kwocie opłat za usługi oraz zamawianie lub rezygnację z usług świadczonych przez Dostawcę;
11. Konto testowe – konto udostępnione Abonentowi bezpłatnie celem przetestowania usług świadczonych przez Dostawcę.
12. Limit (tzw. Limit Kredytowy) – kwotowe ograniczenie korzystania z usług Dostawcy stosowane dla zapewnienia ochrony interesów Stron, w szczególności kontrolowania kosztów połączeń, osiągnięcie którego może spowodować zablokowanie usługi telefonicznej m. in. zakresie połączeń, możliwości domówienia usług, itp., których koszt obciąża Abonenta.
13. Login – ciąg znaków alfanumerycznych konieczny do dokonania autoryzacji, dostarczany Abonentowi przez Dostawcę;
14. Numer Alarmowy – numer ustalony w ustawie lub w planie numeracji krajowej dla publicznych sieci telekomunikacyjnych udostępniany służbom ustawowo powołanym do niesienia pomocy;
15. Numer Geograficzny – numer ustalony w planie numeracji krajowej, w którym część ciągu cyfr zawiera wskaźnik obszaru geograficznego, wykorzystywany do kierowania połączeń do stałej lokalizacji zakończenia sieci;
16. Numer Niego geograficzny – numer ustalony w planie numeracji krajowej, który nie zawiera ciągu cyfr określającego wskaźnik obszaru geograficznego, w szczególności numer zakończenia ruchomej publicznej sieci telefonicznej, numer do którego połączenia są bezpłatne albo o podwyższonej opłacie;
17. Okres Karencji – czas od momentu upływu Okresu Ważności, w którym Użytkownik traci prawa abonenckie do numeru/ów telefonu udostępniony przez Dostawcę i jedynie może dokonać Doładowania konta; Okres Karencji rozpoczyna się w momencie zakończenia Okresu Ważności i trwa przez kolejne 30 dni;
18. Oferta – dokument zawierający spersonalizowany zestaw Usług dostosowany pod wytyczne Klienta, w tym uwzględnieniem zapotrzebowania klienta i może zawierać ceny bądź ilości danego usług Usług odchylające od powszechnego Cennika.
19. Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta wobec Dostawcy z tytułu świadczonych przez niego na rzecz Abonenta usług telekomunikacyjnych objętych Umową, rozpoczynający się i kończący we wskazanych przez Dostawcę dniach miesiąca kalendarzowego;
20. Okres Uprawnień – okres, w którym Użytkownik może korzystać z przyznanego mu bezpłatnych minut; Okres Uprawnień i ilość przyznanego bezpłatnych minut podane są kwotowo w Cenniku i są zróżnicowane w zależności od Cennika oraz kierunków, na które Abonent realizuje połączenia;
21. Okres Ważności – okres, w którym Użytkownik, korzystając z usług na warunkach Prepaid, może w pełni korzystać z usług; w przypadku braku kolejnych Doładowań Konta, Okres Ważności kończy się z momentem wyczerpania Salda;
22. Operator – przedsiębiorca telekomunikacyjny, którego sieć telekomunikacyjna została udostępniona Dostawcy w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych.
23. Opłata Abonamentowa – opłata ryczałtowa pobierana za każdy Okres Rozliczeniowy, za możliwość korzystania z usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę;
24. Pakiet – patrz *Taryfa*
25. Panel Klienta – spersonalizowana strona WWW umożliwiająca konfigurację usług oraz wgląd do Billingu udostępniona pod adresem Internetowym/domeną <https://panel.telecube.pl>
26. PIN – indywidualny i poufny ciąg cyfr nadawany Abonentowi przez Dostawcę, umożliwiający identyfikację Abonenta oraz jego autoryzację przy dostępie do usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Dostawcę, oraz autoryzację osoby upoważnionej do kontaktu z Dostawcą.
27. Podstawowa Usługa Serwisowa – obejmuje usług w zakresie prawidłowości funkcjonowania sieci Dostawcy i Urządzeń Końcowych udostępnionych Abonentowi, a pozostających własnością Dostawcy, w zakresie wskazanym w §6 Regulaminu, w tym nieodpłatną (nie dot. Opłaty z tytułu zakończenia połączenia, w przypadku połączeń telefonicznych) możliwość kontaktu ze służbami odpowiedzialnymi za obsługę serwisową za pośrednictwem poczty elektronicznej oraz telefonicznie, zgodnie z §6 ust. 2 oraz §4b.
28. Prepaid – usługi dostępne w ofercie Dostawcy, świadczone w związku z zawarciem przez Użytkownika Umowy na skutek dokonania czynności faktycznych (tj. pierwsze logowanie do Panelu Klienta w celu aktywacji usługi), polegające na zakupie usług w trybie przedpłaty świadczone w ramach założonego Konta, na którym mogą być gromadzone wpłaty Użytkownika na pokrycie opłat za wykonane na jego rzecz usługi;
29. Przedstawiciel Dostawcy – osoba umocowana pełnomocnictwem do składania i przyjmowania w imieniu Dostawcy oświadczeń woli dotyczących zawarcia, bądź zmiany Umowy, jak również osoby lub podmioty dokonujące konserwacji, przeglądów technicznych, usuwania awarii;
30. Przerwa – przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych wynikająca zarówno z przyczyn leżących po stronie Dostawcy jak i od niego niezależnych, w szczególności wynikająca z awarii lub prac konserwacyjnych;



31. RODO - Rozporządzenie 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).
  32. Regulamin – niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez Dostawcę;
  33. Siła Wyższa – zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dołożenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej i telekomunikacyjnej, działanie osób trzecich, za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności i inne zdarzenia o podobnym charakterze;
  34. Taryfa – wariant świadczonej usługi, który może różnić się od innych wariantów wysokością należnych opłat oraz zestawem związanych z nim funkcjonalność usługi.
  35. Ulga – obniżenie wysokości opłat w stosunku do standardowej wysokości opłat określonych w Cenniku.
  36. Urządzenie Końcowe – urządzenie telekomunikacyjne spełniające wymogi i standardy techniczne, które umożliwia świadczenie usług na rzecz Abonenta;
  37. Umowa – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierana pomiędzy Dostawcą a Abonentem, określająca szczegółowy zakres warunków świadczenia usług oraz regulowania płatności za usługi;
  38. Usługa – świadczona przez Dostawcę usługa zgodnie z Cennikiem i ofertą lub związana z tą usługą usługa dodatkowa.
  39. Użytkownik – Abonent nie będący stroną umowy zawartej na piśmie, korzystający z dostępnych w ofercie Dostawcy usług telekomunikacyjnych poprzez zawarcie Umowy na skutek dokonania czynności faktycznych na warunkach Prepaid.
  40. Użytkownik Portalu – osoba upoważniona do dostępu do Panelu Klienta i kontaktu z przedstawicielami Dostawcy w zakresie ograniczonym nadanymi uprawnieniami. Upoważnienie jest nadawane przez Abonenta przez Panel Klienta zgłaszając Login w postaci adresu email, Hasła oraz stopień uprawnień. Dostawca nadaje unikalny i zmienny kod PIN w celu weryfikacji.
- § 2. Przedmiot Regulaminu. Warunki świadczenia usług. Umowa Abonencka.**
1. Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę usług telekomunikacyjnych obejmujących:
    - a. usługi głosowe w sieciach telefonii stacjonarnej oraz komórkowej;
    - b. usługi dodatkowe związane z powyższymi usługami;
    - c. usługi Prepaid;
    - d. inne usługi, o ile zgodnie z postanowieniami Umowy stosuje się do nich Regulamin.
  2. Świadczenie Abonentowi usług przez Dostawcę wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem Użytkowników z którymi Umowa zawierana jest na skutek dokonania czynności faktycznych i nie wymaga formy pisemnej, co dotyczy w szczególności usług wskazanych w ust. 1 pkt. d.
  3. Usługi świadczone Abonentowi w ramach Konta testowego świadczone są bezpłatnie.
    - a. Usługi w ramach Konta testowego świadczone są zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem i nie dotyczą wykonywania połączeń.
    - b. Konto testowe pozostaje aktywne przez okres 14 dni kalendarzowych liczonych od dnia akceptacji Regulaminu (Aktywacja w Panelu Klienta). Po upływie okresu ważności Konta testowego, Konto pozostaje aktywne, a usługi świadczone dotychczas zostają automatycznie zamienione w usługi Prepaid i podlegają pod pozostałe zapisy Regulaminu.
    - c. Istnieje możliwość przedłużenia ważności Konta testowego po uprzednim kontakcie z Dostawcą drogą mailową: [info@telecube.pl](mailto:info@telecube.pl). Kontakt musi nastąpić w czasie ważności tego konta.
      - d. Każdemu podmiotowi przysługuje wyłącznie jeden Okres testowy.
  4. Przez zawarcie Umowy, Dostawca zobowiązuje się do świadczenia wybranych przez Abonenta usług, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i jej załącznikach, Regulaminie i Cenniku, a Abonent zobowiązuje się do przestrzegania Umowy i Regulaminu, w szczególności do terminowego uiszczania opłat za świadczone mu usługi zgodnie z Cennikiem i Umową oraz Regulaminem.
  5. Umowa oraz dostęp do Panelu Klienta następuje po pozytywnej weryfikacji Abonenta zgodnie z art. 60b ust. 3 Prawa Telekomunikacyjnego oraz udanego nawiązania kontaktu telefonicznego; maksymalnie 5 prób.
  6. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony. W przypadku zawarcia Umowy na czas określony, z chwilą upływu okresu na jaki Umowa została zawarta, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy, złoży Dostawcy pisemne oświadczenie woli o braku chęci przedłużenia umowy. Oświadczenie Abonenta, aby było złożone skutecznie, winno zostać dostarczone osobiście lub przesłane listownie na adres Dostawcy i zawierać:
    1. imię i nazwisko albo firmę Abonenta;
    2. adres Abonenta;
    3. numer telefonu wskazanego w Umowie;
    4. datę zawarcia i oznaczenie Umowy;
    5. wyraźne oświadczenie woli o braku chęci przedłużenia umowy;
    6. podpis Abonenta lub osoby działającej w jego imieniu.
  6. Dostawca zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych dokumentów i informacji od potencjalnego Abonenta, jakie okażą się niezbędne przed zawarciem Umowy, a w szczególności dokumentów potwierdzających wiarygodność płatniczą.
  7. Dostawca może uzależnić zawarcie Umowy od:
    - a. Dostarczenia dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy;
    - b. Pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej potencjalnego Abonenta;
    - c. Pozytywnego nawiązania kontaktu telefonicznego przez rozpoczęciem świadczenia usługi.
    - d. Konieczności wpłacenia przez potencjalnego Abonenta kaucji ustalonej w umowie.
  8. Wymogi określone wyżej uważa się za niespełnione w razie przedstawienia przez potencjalnego Abonenta dokumentów nieczytelnych, niekompletnych, zniszczonych lub budzących wątpliwości co do swej autentyczności lub prawdziwości objętych nimi danych.
  9. Dostawca może odmówić zawarcia Umowy lub świadczenia usług, jeżeli Abonent nie spełnia warunków wynikających z Regulaminu lub nie istnieją możliwości techniczne świadczenia na rzecz Abonenta danych usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę.
  10. W przypadku zmiany adresu zamieszkania lub siedziby przedsiębiorstwa, zmiany adresu do korespondencji lub innych danych zawartych w umowie, Abonent zobowiązany jest pisemnie poinformować Dostawcę o zmianach w terminie 7 dni od dnia zaistnienia danych zmian.
  11. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązku określonego w ust. 10, korespondencję wysłaną na adres podany w Umowie uważa się za dostarczoną Abonentowi niebędącemu Konsumentem.
  12. W przypadku zawarcia Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Dostawcy lub na odległość, Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny poprzez złożenie jednoznacznego oświadczenia. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Umowa uważana jest za niezawartą. To, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmiennym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Zwrot powinien nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.



13. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadku, gdy świadczenie usług rozpoczęto, za zgodą Konsumenta, przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z ust. 12.
  - a. W przypadku korzystania przez Konsumenta z prawa do odstąpienia od umowy sprzedaży towaru, jest on zobowiązany zwrócić ten towar, Dostawca zwróci płatność w chwili otrzymania rzeczy z powrotem. Zwrot rzeczy powinien nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym Konsument odstąpił od umowy.
  - b. Konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy, będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy, w szczególności towar nie powinien być uszkodzony, ani niezdatny do użytku.
  - c. Bezpośrednie koszty zwrotu towaru pokrywa Konsument.

### § 3. Świadczenie Usług

1. Dostawca zastrzega obsługę i realizację połączeń wyłącznie na numery należące do planów abonenckich - zarówno komórkowych i stacjonarnych, połączeń alarmowych, połączeń na polskie infolinie typu 80x oraz na kierunki wymienione w udostępnionym cenniku. W przypadku braku określonego kierunku w Cenniku, Dostawca zastrzega prawo odmowy realizacji połączenia. W szczególności, Dostawca nie realizuje połączeń oraz nie obsługuje wiadomości SMS na numery o podwyższonej opłacie (np. typu 70x, 20x, 30x), połączeń na skrócone numery AUS oraz dodatkowo nie realizuje wysyłki wiadomości SMS na numery zagraniczne.
  2. Połączenia, których minutowa stawka przekroczy limit określony na podstawie §4b ust. 8 pkt. 2 zostaną automatycznie zablokowane a Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu ich niezrealizowania.
  3. Dostawca świadczy swoim Abonentom usługę telefonicznej informacji o numerach, obejmującą jego Abonentów, którzy wyrazili zgodę na udostępnienie danych za pośrednictwem strony internetowej Dostawcy oraz telefonicznie pod numerem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy.
  4. Dostawca zastrzega sobie prawo niezrealizowania wysyłki wiadomości poprzez bramkę SMS oraz połączeń i nie ponosi odpowiedzialności za jej niewykonanie w przypadku:
    - a. wskazywania nieprawdziwego bądź wprowadzającego w błąd oznaczenia nadawcy, w tym prezentacji numerem strony inicjującej której to numer nie znajduje się w sieci Dostawcy i nie jest przypisany do Abonenta;
    - b. kierowania wiadomości lub połączenia do odbiorców, którzy nie wyrazili wymaganej przepisami prawa zgody na ich otrzymanie;
    - c. kierowania na 1 numer telefonu więcej aniżeli 10 wiadomości w ciągu kolejnych 60 sekund;
    - d. wykorzystywania bramki SMS do kierowania SPAMu w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności:
      1. wysyłania Wiadomości zawierających niezamówioną informację handlową w rozumieniu ustawy z dn. 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
      2. wysyłania wiadomości SMS, których przedmiotem są gry losowe lub zakłady wzajemne w rozumieniu przepisów ustawy z dn. 19.11.2009 r. o grach hazardowych,
    - e. dostarczanie przez lub do systemów teleinformatycznych Dostawcy następujących treści:
      1. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Dostawcy lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
      2. naruszających dobra Dostawcy, osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub obyczajowe, a także niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa obowiązujących w miejscu wysyłki lub miejscu, do którego wiadomość jest kierowana;
3. reklamujących bądź promujących serwisy wykorzystujące numery na które połączenia oraz wysłanie wiadomości SMS wiąże się z pobraniem podwyższonej opłaty lub subskrypcją płatnego serwisu w szczególności Premium SMS.
  5. Dostawca rozpocznie świadczenie Usług w terminie wskazanym w Umowie. W przypadku Umowy zawartej z Abonentem, z którym Dostawca wcześniej rozwiązał Umowę z powodu nieuregulowania należności za świadczone Usługi, ponowna aktywacja Usług może nastąpić po przedstawieniu, zaakceptowanego przez Dostawcę, potwierdzenia możliwości uregulowania należności za Usługę lub dowodu uregulowania zaległych należności. Dostawca zastrzega prawo do wezwania Abonenta do uiszczenia kaucji na warunkach przedstawionych w Umowie.
  6. W przypadku instalacji przez Dostawcę Urządzeń Końcowych, na potrzeby świadczenia Usług, Abonent zapewni Dostawcy wstęp na teren Lokalu oraz zapewni dostęp do miejsc i urządzeń niezbędnych dla przeprowadzenia tej instalacji. Abonent zobowiązany jest do udostępniania miejsc instalacji na każde wezwanie Dostawcy, w szczególności w celu usunięcia awarii. Potwierdzeniem wykonania czynności instalacyjnych i przekazania Abonentowi Urządzenia Końcowego lub innych urządzeń, jest Protokół odbioru podpisany przez Abonenta lub osobą przez niego upoważnioną.
  7. Abonent może korzystać z usług wyłącznie w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, regulującymi świadczenie usług telekomunikacyjnych, budowę i eksploatację sieci telekomunikacyjnych oraz wymagania dla infrastruktury i urządzeń telekomunikacyjnych oraz zgodnie z jej przeznaczeniem, a także zgodnie z postanowieniami Umowy i Regulaminu.
  8. Abonent zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
    - a. terminowego i w pełnej wysokości uiszczenia opłat za świadczone przez Dostawcę usługi,
    - b. nieudostępniania usług osobom trzecim oraz niewykorzystywania usług w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, chyba że Dostawca uprzednio wyrazi na to pisemną zgodę, pod rygorem nieważności,
    - c. niedokonywania zmian w przyłączy zapewniającym możliwość korzystania z usług świadczonych przez Dostawcę, oraz niepodłączania urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z tym łączem lub urządzeń nieposiadających świadectwa homologacji, oraz do niepodejmowania innych czynności mogących zakłócać pracę sieci telekomunikacyjnej,
    - d. dbania o Urządzenia Końcowe oraz niedokonywania ich samodzielnych napraw lub modernizacji, z uwagi na to, że z chwilą ich protokolarnego wydania na Abonenta przechodzi ryzyko utraty lub uszkodzenia Urządzeń,
    - e. niezwłocznego zgłaszania Dostawcy przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu usług świadczonych przez Dostawcę oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych abonentów działania w infrastrukturę telekomunikacyjną za pomocą której Dostawca świadczy usługi telekomunikacyjne,
    - f. umożliwienia Przedstawicielom Dostawcy kontroli instalacji i Urządzeń Końcowych,
    - g. po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy do natychmiastowego zwrotu i umożliwienia demontażu wszystkich urządzeń i instalacji udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę wyłącznie do korzystania, w stanie nie gorszym, niż wynikający z prawidłowej eksploatacji.
  9. Dostawca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminu oraz Cennika, a w szczególności zobowiązany jest do:
    - a. zapewnienia świadczenia lub udostępniania usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie i Cenniku usług;
    - b. zapewnienia odpowiednich warunków w swojej sieci umożliwiających ciągłość świadczenia usług telekomunikacyjnych na rzecz Abonenta;
    - c. ponoszenia odpowiedzialności za Awarie na zasadach określonych w Umowie lub w Regulaminie;
    - d. usuwania Awarii powstałych w czasie świadczenia usług, wynikłych z winy Dostawcy;



- e. zachowania tajemnicy telekomunikacyjnej.
10. Jeżeli Ustawa nie stanowi inaczej, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za gromadzone i przekazywane przez Abonenta treści oraz dane i nie wykonuje żadnej kontroli działań Abonenta w tym zakresie.
  11. Dostawca może zawiesić świadczenie usług z uwagi na opóźnienie Abonenta z tytułu uiszczenia należności za wykonane usługi lub za naruszenia zasad Umowy lub Regulaminu. Świadczenie usług jest zawieszane do czasu zapłaty w całości wymagalnych należności lub usunięcia niezgodności powodującej pierwotne zawieszenie.
  12. Dostawca zobowiązuje się do wznowienia świadczenia zawieszanej zgodnie z ust. 12 w terminie 3 dni roboczych od daty rozliczenia środków na wskazanym rachunku bankowym Dostawcy.
  13. Dostawca zastrzega prawo do upominania się o należności w postaci komunikatów głosowych przypominających o zaległej opłacie przed każdorazową próbą wykonania połączenia, wiadomości elektronicznymi w tym wiadomości email oraz SMSami, oraz drogą telefoniczną.
  14. Abonent oświadcza, iż jest świadomy ograniczeń technologii VoIP, w szczególności zobowiązuje się we własnym zakresie zapewnić poprawną transmisję sygnalizacji po protokole SIP i ruchu telekomunikacyjnego dźwiękowego i/lub obrazowego po protokole RTP, w kodekach wspieranych przez Dostawcę, przez publiczną sieć Internet, pomiędzy punktem udostępnienia usług wskazanym w Panelu Klienta, a lokalizacją Abonenta.
  15. Jeżeli Ustawa nie stanowi inaczej, Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi wynikające z niewłaściwego funkcjonowania sieci telekomunikacyjnych innych Operatorów/ przedsiębiorców telekomunikacyjnych, fluktuacji przepustowości i innych parametrów łącz, wpływających na jakość przekazu głosu lub obrazu, oraz za wprowadzone blokady wynikające z działań określonych w Regulaminie.
- § 4. Szczegółowe warunki świadczenia usług**
- 4a Szczegółowe warunki świadczenia usług Prepaid**
1. Rejestracji Konta usługi Prepaid dokonuje Użytkownik na stronach internetowych Dostawcy, poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego udostępnionego na tych stronach, lub poprzez pośrednictwo innych przedsiębiorstw upoważnionych przez Dostawcę do wykonywania czynności związanych z rejestracją Usługi. Rejestracja Konta jest równoznaczna z akceptacją niniejszego Regulaminu.
  2. Pełna aktywacja Konta usługi Prepaid następuje na zasadach przyjętych w procedurze aktywacji, określonej na stronie internetowej Dostawcy, w tym przeprowadzenie weryfikacji danych potencjalnego Abonenta zgodnie z art. 60b ust 3 Prawa Telekomunikacyjnego oraz wykonania maksymalnie 5 prób połączenia telefonicznego do potencjalnego Abonenta.
  3. Dostawca ma prawo do zaprzestania utrzymywania (likwidacji) Konta usługi Prepaid Użytkownika, w następujących przypadkach:
    - a. korzystania z Usług, Urządzeń Końcowych lub oprogramowania niezgodnego z obowiązującymi przepisami prawa lub narusza zasady Regulaminu;
    - b. zmian przepisów prawa, mających wpływ na możliwość świadczenia Usług;
    - c. upływu Okresu Ważności – nie krótszy niż 30 dni;
    - d. ma wątpliwości co do tożsamości Użytkownika;
    - e. wobec Abonenta wzięto postępowanie likwidacyjne lub ogłoszono upadłość;
    - f. Abonent pomimo żądania Dostawcy nie odłączył od sieci Dostawcy Urządzeń Końcowych zakłócających funkcjonowanie sieci Dostawy.
  4. Z tytułu likwidacji konta na podstawie postanowień ust. 3, Użytkownikowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia.
  5. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż posiadany przez niego PIN, Login oraz Hasło do Konta mają charakter poufny, wobec czego Użytkownik zobowiązany jest zachować je w tajemnicy oraz dochować najwyższej staranności w celu uniemożliwienia dostępu do nich osobom trzecim.
6. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, a także za jakiegokolwiek inne skutki, w tym szkody, powstałe w związku z nieuprawnionym uzyskaniem dostępu do Konta przez osoby trzecie.
  7. Z tytułu korzystania z usługi Prepaid, Dostawca wystawia faktury VAT wyłącznie na aktualny podmiot zgłoszony w systemach informatycznych Dostawcy.
  8. Użytkownik może korzystać z usług Prepaid, do momentu wyczerpania salda Konta, to jest do wyczerpania zgromadzonych na Koncie środków pieniężnych w ramach Doładowań konta, lecz nie dłużej niż przez Okres Ważności.
  9. Z chwilą wyczerpania salda na Koncie nastąpi przerwanie połączenia wykonywanego na koszt Użytkownika.
  10. W momencie wyczerpania wartości Konta lub upływu Okresu Ważności następuje zawieszenie Konta na Okres Karencji świadczenia Usługi zgodnie z Regulaminem.
  11. W Okresie Karencji Użytkownik zachowuje:
    - a. Numer/-y telefonu w stanie nieaktywnym;
    - b. dostęp do Panelu Klienta;
    - c. możliwość Doładowania Konta i przedłużenia Okresu Ważności.
  12. Niedokonanie Doładowania Konta w Okresie Karencji skutkuje brakiem przedłużenia Okresu Ważności Konta i rozwiązaniem Umowy oraz bezpowrotną utratą niewykorzystanej wartości Konta. Użytkownikowi nie przysługują roszczenia z tytułu niniejszego ustępu.
  13. Użytkownik ponosi koszty dostępu do sieci Internet, niezależne od formy dostępu, a także ponosi koszty ewentualnego dostępu do publicznej sieci telefonicznej oraz przy zapewnieniu prawidłowego działania osprzętu, m. in. wszelkie routery, bramki, switch, osprzęt komputerowy, aparaty telefonu, słuchawki, itp., poza osprzętem Dostawcy.
  14. Abonent może żądać wypłacenia środków z Konta składając pisemną dyspozycję u Przedstawiciela Dostawcy.
  15. W przypadku jeżeli Abonent jest Konsumentem dyspozycja powinna zawierać imię i nazwisko, adres zamieszkania, adres elektroniczny email oraz kwotę brutto, która ma zostać zwrócona;
  16. W przypadku jeżeli Abonent nie jest Konsumentem dyspozycja powinna zawierać pełną nazwę firmy, NIP, adres siedziby, adres elektroniczny email oraz kwotę brutto, która ma zostać zwrócona;
  17. Kwota podana w dyspozycji zostanie zwrócona w przeciągu 7 dni od daty otrzymania dyspozycji, na rachunek bankowy, z którego nastąpiła ostatnia przyjęta płatność od Abonenta;
  18. Od zwracanej kwoty zostanie potrącona opłata manipulacyjna w wysokości 10 procent tej kwoty, jednak nie mniej niż 5 zł brutto.
  19. Jeżeli Dostawca nie może ustalić numeru rachunku bankowego należącego do Abonenta, o którym mowa w ust. 17, należne środki zostaną wypłacone za pośrednictwem przekazu pocztowego, przy czym opłata manipulacyjna wyniesie 7,5 procent kwoty zwrotu, nie mniej niż 8,50 zł brutto.
- 4b Szczegółowe warunki świadczenia usług telefonicznych**
1. Dostawca udostępnia swoim Abonentom usług telefonicznych w sieci stacjonarnej, po cenie uwzględniającej koszty, aktualny spis swoich Abonentów posiadających przydzielone numery, z obszaru strefy numeracyjnej, w której znajduje się zakończenie sieci Abonenta, nie rzadziej niż raz na 2 lata.
  2. Dostawca świadczy swoim Abonentom usług telefonicznych usługę informacji o numerach telefonicznych, obejmującą co najmniej jego Abonentów, którzy udostępnili swoje dane, o których mowa w §3 ust. 3.
  3. Na pisemny wniosek Abonenta, Dostawa udostępnia niezbędne dane abonenta, wraz z jego polskimi numerami telefonu, do usługi ogólnokrajowego spisu abonentów oraz usługę informacji o numeracji obejmującej wszystkich abonentów publicznych sieci telefonicznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.



4. Do usługi informacji o numerach telefonicznych oraz do sporządzania spisu abonentów i związanego z tym udostępniania danych stosuje się odpowiednio przepisy art. 161 i art. 169 Ustawy.
  5. Dostawca zapewnia Abonentom i Użytkownikom usług telefonicznych możliwość uzyskania połączenia z konsultantem oraz serwisem Dostawcy zgodnie z warunkami serwisowymi opisanymi w §6.
  6. Abonent może żądać zmiany przydzielonego numeru, jeżeli wykáže, że korzystanie z tego numeru jest uciążliwe.
  7. Dostawca zapewnia Abonentom i Użytkownikom oraz osobom korzystającym za ich zgodą z usług telefonicznych bezpłatne połączenia z Numerami Alarmowymi do właściwego terytorialnego wojewódzkiego centrum powiadamiania ratunkowego albo centrum powiadamiania ratunkowego oraz połączeń do innych numerów alarmowych do właściwych terytorialnych jednostek służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy. Dostawca wyjaśnia: właściwość terytorialna, o której mowa w poprzednim zdaniu, zależna jest od dokonanej przez Abonenta wyboru właściwego terytorium oraz ustawienia żądanej prezentacji numeru poprzez Panel Klienta, który zostanie przekazany służbom przy realizacji połączenia. Domyślnie Konto nie jest powiązane z żadną jednostką służbową, wobec czego, jeżeli Abonent nie dopełni wyboru strefy terytorialnej, połączenia nie będą mogły zostać realizowane, a jeżeli Abonent wybierze inną strefę terytorialną niż właściwa dla miejsca fizycznego położenia zakończenia sieci, to połączenie alarmowe będzie nawiązane ze służbami właściwymi terytorialnie dla wybranego powiatu, a nie właściwymi dla miejsca fizycznego położenia zakończenia sieci. Brak realizacji takiego połączenia może również wynikać z braku zasilania energią elektryczną Urządzeń Końcowych, dostępem do Internetu lub Awarii.
  8. Dostawca zobowiązuje się ponadto do nieodpłatnego:
    1. Blokowania połączeń wychodzących na numery zagraniczne na żądanie Abonenta;
    2. Umożliwienia Abonentowi określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową połączenia za połączenia wychodzące, inną niż domyślną 1 PLN netto za minutę;
    3. Zastrzeżenia prezentacji numeru dla połączeń wychodzących, a także, połączenia rozpoczęte z prezentacją numeru nienależącej do Państwa członkowskiego EOG, kierowane na zasoby numeracyjne w Państwach członkowskich EOG, gdzie stosuje się wyższa stawka jednostkowa.
- § 5. Odpowiedzialność Dostawcy**
1. Dostawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w granicach określonych przepisami prawa i Umową.
  2. Dostawca ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług, chyba że są one wynikiem działania Abonenta, w tym, niewłaściwego doboru rodzaju usługi wobec posiadanego sprzętu/oprogramowania, niepoprawna konfiguracja w Panelu Klienta, niedochowania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu lub Umowy, działania osób trzecich za które Dostawca nie ponosi odpowiedzialności lub powstałe w wyniku działania Siły Wyższej, albo Dostawcy nie można przypisać winy za spowodowanie niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
  3. Dostawca ponosi odpowiedzialność za Przerwę w świadczeniu usług zgodnie z zapisami Regulaminu lub Umowy. W takim przypadku, Dostawca zapłaci Abonentowi karę umowną, gdy Przerwa trwa przez co najmniej 24 kolejne godziny - wysokość kary umownej wynosi 1/30 (jedna trzydziesta) miesięcznej opłaty abonamentowej za niedostępną usługę za każdy rozpoczęty dzień przerwy.
  4. W razie istotnych wątpliwości co do rzeczywistego momentu zaistnienia przerwy w świadczeniu usług lub niemożliwości określenia tego momentu, za początek przerwy przyjmuje się moment zgłoszenia Przerwy przez Abonenta do Dostawcy. Jeżeli Abonent wykáže, że rzeczywisty okres przerwy trwał dłużej niż wynika to z terminu zgłoszenia będzie on, uprawniony do żądania kary umownej w odpowiedniej wysokości, określonej w ust. 3. Końcem okresu przerwy jest moment rozpoczęcia prawidłowego działania usługi zarejestrowany przez Dostawcę.
  5. Kara umowna, o której mowa wyżej przysługuje, jeżeli Przerwa nastąpiła z winy Dostawcy, a Abonent dokonał zgłoszenia Przerwy w świadczeniu usług do Dostawcy, fakt tej przerwy został potwierdzony przez odpowiednie służby Dostawcy, a następnie Abonent zgłosił do Dostawcy wniosek o zapłatę tejże kary.
  6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje kara umowna nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności, jeżeli Abonent uniemożliwił przeprowadzenie czynności kontrolnych lub naprawczych w miejscu instalacji lub innym miejscu znajdującym się w dyspozycji Abonenta.
  7. Zapłata kar umownych, o których mowa wyżej może nastąpić w formie zaliczenia ich na poczet przyszłych należności Dostawcy z tytułu świadczenia Usług na rzecz Abonenta, jeżeli Abonent w reklamacji złoży wniosek o dokonanie takiego zaliczenia. Jeżeli Abonent w reklamacji nie złoży takiego wniosku, kara umowna zostanie wypłacona w terminie 30 dni po podaniu przez Abonenta danych niezbędnych do jej wypłaty (określone w §10 ust 2 lit. g Regulaminu)
  8. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Dostawcy przez Abonenta włącznie z utratą zysków z działalności przedsiębiorstwa, innych strat pieniężnych, nawet jeśli Dostawca został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód.
  9. Dostawca nie gwarantuje skuteczności doręczenia wiadomości wysłanych drogą Wirtualnego Faksu ze względu na możliwość wystąpienia działań/przyczyn zaistniałych poza siecią Dostawcy. Wysyłka, która nie została zrealizowana ze względu na ww. przyczyny zewnętrzne nie stanowi podstawy do reklamacji.
  10. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Abonenta lub osoby trzecie, będące następstwem nieuprawnionego uzyskania przez osoby trzecie dostępu do danych Abonenta, chyba że uzyskanie takiego dostępu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Dostawcy.
  11. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
  12. Postanowienia niniejszego paragrafu, wyczerpują odpowiedzialność Dostawcy z tytułu przerw w świadczeniu Usług.
  13. Postanowienia niniejszego paragrafu nie naruszają bezwzględnie obowiązujących wartości odszkodowania, opisanych w art. 105 ustawy Prawo telekomunikacyjne, w przypadkach opisanego w tym przepisie świadczenia na rzecz jednostek uprawnionych.
- § 6. Zakres obsługi serwisowej**
1. Dostawca świadczy usługi serwisowe wyłącznie w zakresie prawidłowości funkcjonowania swoich usług oraz swoich Urządzeń Końcowych wykorzystywanych do świadczenia wybranych przez Abonenta usług telekomunikacyjnych, a także w zakresie wad urządzeń sprzedanych Abonentowi przez Dostawcę z uwzględnieniem postanowień ewentualnych gwarancji jakości tych urządzeń i w tym zakresie zapewnia usuwanie zaistniałych awarii.
  2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności, za awarie wynikające z nieprawidłowego działania Urządzeń Końcowych, które zostały udostępnione lub sprzedane Abonentowi przez Dostawcę. Wówczas możliwość dochodzenia odszkodowania od Dostawcy, w postaci kary umownej jest wyczerpana.
  3. W ramach obsługi serwisowej Abonent jest obsługiwany przez Przedstawicieli Dostawcy poprzez połączenie telefoniczne które możliwe jest pod numerami telefonicznymi oraz w godzinach publikowanych na stronie internetowej Dostawcy dotyczącej usługi.
  4. Abonent może całodobowo pozostawić wniosek o kontakt poprzez wysłanie wiadomości pocztą elektroniczną na adresy poczty elektronicznej Dostawcy podane na stronie internetowej Dostawcy dotyczącej usługi, której dotyczy zgłoszenie, na który odpowiedzi będą udzielane w godzinach publikowanych na stronie internetowej Dostawcy.
  5. W przypadku potrzeby rozszerzenia godzin, o których mowa w ust. 3 lub ust. 4, Abonent ma możliwość wykupienia pakietu SLA za dodatkową odpłatnością, który można domówić w trakcie zawierania lub



- trwania Umowy poprzez kontakt z Dostawcą i zapewnia Abonentowi obsługę serwisową zgodnie z warunkami SLA.
6. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy o występujących zakłóceniach w korzystaniu z usług, a szczególności o Awariach.
  7. Dostawca zobowiązany jest do usuwania Awarii w terminie nie dłuższym niż trzy dni robocze od daty zgłoszenia Awarii, chyba że z postanowień szczególnych wynika inaczej. Za dni robocze przyjmuje się dni od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 09.00 do 17.00, o ile Abonent nie umówi się w innym terminie. Jeśli Awaria nie jest możliwa do usunięcia w przeciągu 3 dni roboczych Dostawca zobowiązany jest określić termin jej usunięcia i powiadomić o tym zgłaszającego Awarię.
  8. Określa się następujące minimalne poziomy jakości usług:
    - a. czas wstępnego przyłączenia Usług wynosi 14 dni, o ile Strony nie uzgodniły w Umowie, iż rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi w innym terminie. W przypadku gdy strony w Umowie uzgodniły inny termin rozpoczęcia świadczenia Usługi, czas wstępnego przyłączenia Usług nie będzie dłuższy niż czas rozpoczęcia świadczenia Usługi;
    - b. czas usunięcia awarii występującej w sieci Dostawcy wynosi maksymalnie 3 dni robocze.
  9. Jeżeli przepisy szczególne, w szczególności rozporządzenia wykonawcze do Ustawy, które wejdą w życie w przyszłości, będą określać korzystniejsze dla Abonenta poziomy jakości Usług, wiążące dla Stron będą poziomy jakości Usług, określone w tych przepisach. Jeżeli nieprawidłowe działanie Urządzenia Końcowego pozostającego własnością Dostawcy jest następstwem wady, tkwiącej w tym sprzęcie w chwili jego wydania Abonentowi lub następstwem normalnego zużycia w trakcie prawidłowej eksploatacji, Dostawca zobowiązany jest do bezpłatnej naprawy lub wymiany wadliwego Urządzenia Końcowego. W przypadku, spowodowanej takim nieprawidłowym działaniem Urządzenia Końcowego, niemożności korzystania z usługi, Abonent może żądać od Dostawcy kary, o której mowa w § 5 ust. 3.
  10. Na żądanie Dostawcy, Abonent zobowiązany jest zwrócić niesprawne Urządzenie Końcowe do Dostawcy w celu ustalenia przyczyn jego nieprawidłowego działania.
  11. W przypadku ustalenia, że Urządzenie Końcowe nie działa prawidłowo z winy Abonenta, Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta kosztem naprawy lub wymiany Urządzenia Końcowego lub jego elementów. Ponadto w takim przypadku Abonentowi nie przysługują roszczenia, o których mowa w §5 ust 3, z uwagi na to, że niemożność korzystania z usługi lub pogorszenie jej jakości wynika z przyczyny leżącej po stronie Abonenta.
  12. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i w sposób nienaruszający bezpieczeństwa lub integralności usług lub sieci. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności usług lub sieci, Dostawca może zablokować usługę bez uprzedzenia, w tym odłączyć fizycznie od Sieci, celem poinformowania Abonenta o działaniach niezbędnych do uchylenia przyczyn wywołujących powyższe naruszenia.
  13. Dostawca wprowadza następujące procedury, w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci: a) manualna (na żądanie) analiza obciążenia ruchem wybranych elementów Sieci w czasie rzeczywistym, b) interwencja serwisu technicznego, w przypadku Awarii, jak również przypadkach opisanych w ust. 14., w tym monitorowanie jakości sygnalizacji i pakietów z transmisją telekomunikacyjną. Wskazane procedury umożliwiają ograniczenie częstotliwości oraz czasu występowania Awarii, jak również pozytywnie wpływają na bezpieczeństwo i integralność sieci. Procedury nie posiadają negatywnego wpływu na jakość usług.
  14. Dostawca przekazywać będzie Abonentowi informacje o zagrożeniach związanych z usługą, w tym wytyczne co do prawidłowego działania swoich usług na ile to będzie możliwe, o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych pocztą elektroniczną, na adres email zgłoszony przez Panel Klienta, a także poprzez komunikaty udostępniane na Panelu Klienta. W szczególnych przypadkach, Dostawca może także przekazać te informacje telefonicznie lub krótką wiadomością tekstową, wysłaną na numer telefonu podany w tym celu przez Abonenta przez Panel Klienta. W przypadku informacji dotyczących ogółu lub większej grupy Abonentów, Dostawca może ponadto przekazać przedmiotową informację w formie komunikatu umieszczonego na stronie internetowej Dostawcy - pod adresem właściwym dla danej usługi.
  15. Dostawca będzie niezwłocznie (nie później niż w terminie 3 dni od stwierdzenia naruszenia) przekazywał Abonentowi będącemu osobą fizyczną informację o naruszeniu jego danych osobowych, które mogło mieć niekorzystny wpływ na jego prawa. Postanowienia ust. 14, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji, stosuje się odpowiednio. Zawiadomienie nie będzie wymagane w zakresie, w którym Dostawca wdrożył przewidziane przepisami o ochronie danych osobowych odpowiednie techniczne i organizacyjne środki ochrony, które uniemożliwiają odczytanie danych przez osoby nieuprawnione oraz zastosował je do danych, których ochrona została naruszona.
  16. Dostawca informuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci, wymagającego podjęcia środków wykraczających poza podjęte przez Dostawcę środki techniczne i organizacyjne, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach. Postanowienia ust. 14, w zakresie określającym sposoby przekazywania informacji stosuje się odpowiednio.
  17. Dostawca nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, w zakresie wynikającym z podjętych środków mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności posiadanej sieci, usług oraz przekazu komunikatów związanych z usługą. Postanowień zdania pierwszego nie stosuje się w przypadku zakazania przez Prezesa UKE stosowania takich środków.
  18. Dostawca udostępnia Abonentowi dodatkowe środki zapewniające bezpieczeństwo i swojej Usługi, w tym dostęp do Panelu Klienta, w postaci białej listy dostępu, która może składać się z listy dopuszczalnych adresów IP oraz krajów, i tym samym obowiązuje Abonenta do korzystania z tej funkcji zgodnie z własną polityką bezpieczeństwa.
  19. Dostawca może wprowadzić dodatkowe środki zapewniające bezpieczeństwo i integralność sieci, zgodnie z własnymi politykami bezpieczeństwa oraz ustawieniami (polityki bezpieczeństwa) Abonenta, między innymi, wprowadzenie blokady adresu lub adresów IP, na czas nieokreślony, w przypadku:
    - a. Podjęcia prób logowania do świadczonej przez Dostawcę usługi z terenu kraju, który nie jest wskazany jako dopuszczony do logowania przez Abonenta. Kraj pochodzenia adresu IP ustalany jest na podstawie powszechnej bazy danych.
    - b. Podejrzanej ilości prób logowania, kilkukrotnym podaniu niewłaściwych danych logowania lub zbyt dużej ilości prób odzyskania danych logowania w zdefiniowanym przez Dostawcę czasie.
    - c. W przypadku prób uzyskania dostępu do sekcji systemu Dostawcy nieprzeznaczonych do swobodnego dostępu Abonenta.
    - d. Próby jakiegokolwiek ataku na systemy informatyczny Dostawcy, w tym ataki typu DDoS, TCP SYN, itp.
  20. Podstawowe rekomendowane sposoby zabezpieczenia przez Abonenta telekomunikacyjnego Urządzenia Końcowego:
    - a. umieszczenie urządzenia w strefie oddzielonej od nieautoryzowanego dostępu z zewnątrz przy pomocy systemu Firewall;
    - b. zmiana domyślnych haseł administratora i użytkowników;
    - c. instalacja najnowszych aktualizacji oprogramowania systemowego dostępnego dla Urządzeń Końcowych;
    - d. korzystanie z oprogramowania antywirusowego na komputerach służących do dostępu do Urządzeń Końcowych.
  21. Ponadto, Abonent powinien we własnym zakresie stosować dodatkowe i bardziej zaawansowane środki niż opisane w ust. 18 i w ust. 20 zabezpieczenia Usługi przed nieuprawnionym dostępem.



### § 7. Zmiany, odstąpienie i rozwiązanie Umowy

1. W przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony, po upływie okresu na który została zawarta, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży Dostawcy pisemne oświadczenie o braku chęci przedłużenia Umowy.
2. W trakcie obowiązywania Umowy, Abonent może zwrócić się do Dostawcy o dokonanie zmiany niniejszej Umowy, w szczególności poprzez wydłużenie okresu obowiązywania Umowy, dokonanie zmiany Pakietu oraz o rozpoczęcie bądź zakończenie świadczenia usług dodatkowych, zgodnie z aktualnie obowiązującym Regulaminem i Cennikiem oraz warunkami świadczenia usług dodatkowych. Jednakże Dostawca uprawniony jest do odmowy uwzględnienia wniosku o zmianę umowy w przypadku, gdy zachodzą okoliczności, które uprawniałyby Dostawcę do odmowy zawarcia Umowy, a w szczególności, gdy Abonent zalega z płatnością jakiegokolwiek wymagalnej opłaty. Z tytułu opisanych wyżej zmian Abonent może być zobowiązany do zapłaty odpowiedniej opłaty w wysokości wynikającej z aktualnego Cennika.
3. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Wypowiedzenie musi zostać przekazane przesyłką poleconą na adres strony umowy lub też osobiście, przy czym za datę zawiadomienia o wypowiedzeniu uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia drugiej strony Umowy.
4. Z zastrzeżeniem wyjątków określonych w umowie, wszelkie zmiany niniejszej Umowy dla swej ważności wymagają formy pisemnej (podpisania przez Strony aneksu).
5. Dostawca doręcza Abonentowi, w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent udostępnił adres poczty elektronicznej w Panelu Klienta lub adres elektroniczny podobnego środka porozumienia się na odległość, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie, lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy, a w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.
6. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 5, Dostawa nie może wystąpić z roszczeniami wobec Abonenta na tle żądania zwrotu niewykorzystanej części Ulgi, o czym Abonent zostanie także poinformowany.
7. Powyższego postanowienia nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 5 wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa albo z usunięcia niedozwolonych postanowień umownych, lub wynika z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust 2a Ustawy. Abonent zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia umowy oraz w przypadku braku akceptacji tych zmian, konieczność uregulowania Ulgi, jeżeli jest ona należna.
8. Dostawca niezwłocznie informuje na piśmie Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby Dostawcy, chyba że Abonent zgłosił adres elektroniczny w Panelu Klienta, tym samym złożył żądanie otrzymywania tych informacji drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres e-mail lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
9. W przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony albo po przedłużeniu na czas nieokreślony, Strony mają prawo do rozwiązania Umowy, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Przy czym, jeśli Abonent jest Konsumentem, Dostawca może wypowiedzieć taką umowę jedynie w przypadku, gdy:
  1. Abonent zalega z zapłatą całości lub części jakiegokolwiek opłaty (przewidzianej w Umowie, Regulaminie lub Cenniku), o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo uprzedniego wezwania do zapłaty w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 14 dni, nie dokonał płatności zaległości,
  2. Abonent narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu dotyczące korzystania z przekazanych mu do używania urządzeń oraz sieci telekomunikacyjnej, w szczególności naraża je na zniszczenie lub znaczne obniżenie ich wartości,
  3. Abonent udostępni bez zgody Dostawcy usługę osobie trzeciej albo wykorzystuje usługę w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim,
  4. Dostawca utraci zdolność do świadczenia usług telekomunikacyjnych na skutek zmian warunków ekonomiczno-prawnych lub utraty uprawnień do świadczenia usług objętych Umową abonencką.
  5. wobec Abonenta wzięto postępowanie likwidacyjne lub ogłoszono upadłość;
  6. Abonent pomimo żądania Dostawcy nie odłączył od sieci Dostawcy Urządzeń Końcowych zakłócających funkcjonowanie sieci Dostawy.
10. Umowa zawarta na czas określony, poza przypadkami szczególnymi określonymi w §7, może być rozwiązana tylko za porozumieniem stron bądź na podstawie odrębnych przepisów prawa.
11. Dostawca może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  1. zmiany przepisów prawa lub ich egzekucji, które uniemożliwiają Dostawcy świadczenie lub udostępnianie usług;
  2. cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Dostawcę, spowodowanych decyzją administracyjną;
  3. wykreślenia Abonenta będącego przedsiębiorcą z właściwego rejestru lub ewidencji;
  4. naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Abonenta i nie usunięcia lub zaprzestania takiego naruszenia pomimo uprzedniego wezwania ze strony Dostawcy do jego usunięcia lub zaprzestania w terminie nie krótszym niż 2 dni roboczych, a w szczególności:
    - a. nieuregulowania w terminie przez Abonenta należności za wykonane usługi,
    - b. powtarzającego się lub ciągłego naruszania przez Abonenta postanowień umowy lub Regulaminu,
    - c. podłączania przez Abonenta do sieci Dostawcy lub do urządzeń z nią współpracujących urządzeń mogących spowodować zakłócenia w pracy tej sieci, bądź wykorzystywania przez Abonenta łącza i sieci Dostawcy w sposób zagrażający istotnym interesom innych Abonentów lub interesom Dostawcy, poprzez działania niezgodne z prawem, Umową lub Regulaminem.
  5. wystąpienia w stosunku do Abonenta lub Dostawcy przypadku Siły Wyższej trwającego dłużej niż 30 dni, który uniemożliwia lub w znaczącym stopniu ogranicza możliwość świadczenia lub udostępniania usług przez Dostawcę lub na skutek, którego Dostawca zaprzestaje świadczenia lub udostępniania usług w celu uniknięcia grożącej mu szkody.
12. Abonentowi nie przysługują żadne roszczenia z tytułu rozwiązania Umowy przez Dostawcę z winy Abonenta lub z powodu okoliczności niezależnych od Dostawcy, a w szczególności określonych w ust. 11
13. Abonent może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku powtarzającego się rażącego naruszenia istotnych postanowień Umowy przez Dostawcę, a w szczególności:
  - a. Nieuruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie, z winy Dostawcy;
  - b. wystąpienia przerwy w świadczeniu lub udostępnianiu usług trwającej dłużej niż 14 następujących po sobie dni z przyczyn leżących po stronie Dostawcy;
14. W przypadku zawarcia Umowy związanego z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent zobowiązany jest zapłacić na rzecz Dostawcy karę umowną z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta w



wysokości równoważności ulgi przyznanej Abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Konsumenta umowy przed rozpoczęciem świadczenia usług, chyba że przedmiotem ulgi jest urządzenie końcowe.

15. Oświadczenie Stron o rozwiązaniu umowy lub o sprzeciwie na przedłużeniu umowy, o którym mowa w ust. 1, wymaga zachowania formy pisemnej i powinno zostać przesłane listem poleconym (za potwierdzeniem odbioru) na adres drugiej strony Umowy lub dostarczonego osobiście drugiej Stronie, przy czym za datę złożenia oświadczenia uznaje się datę jego skutecznego dostarczenia do drugiej strony Umowy. Oświadczenie musi zawierać: imię i nazwisko albo firmę strony Umowy składającej oświadczenie; adres tej strony Umowy; numer telefonu wskazany w Umowie; datę zawarcia i oznaczenie Umowy, której dotyczy oświadczenie; wyraźne oświadczenie woli w przedmiocie rozwiązania umowy lub braku chęci przedłużenia Umowy; własnoręczny podpis strony Umowy lub osoby(osób) działającej w jej imieniu.
16. Rozwiązanie umowy nie pozbawia żadnej ze Stron Umowy prawa dochodzenia od drugiej Strony należności wymagalnych zgodnie z Umową, Regulaminem lub Cennikiem, w szczególności nie zwalnia Abonenta z obowiązku uregulowania wobec Dostawcy opłat za okres obowiązywania Umowy, w tym z obowiązku zapłaty opat (w całości lub w części) za czynności, które zostały już wykonane w całości lub w części, chyba że postanowienia szczególne stanowią inaczej.
17. W każdym przypadku rozwiązania Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Dostawcy wszelkich urządzeń zgodnie z § 3 ust. 8 lit. g), chyba że w Umowie określono inaczej, a zwłaszcza, jeśli Abonent nabył Urządzenia Końcowe na własność. Zwrot urządzeń do siedziby Dostawcy następuje na koszt Abonenta.
18. Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych osobowych związane będzie z niemożliwością świadczenia usług przez Dostawcę. W takim przypadku rozumiane to będzie jako zerwanie umowy z winy Abonenta, z uwzględnieniem tego, iż pewne dane Abonenta będą nadal przetwarzane przez Dostawcę z uwagi na przepisy prawa nakazujące przez określony czas przechowywać ściśle określone dane osobowe. Przez zerwanie umowy w nin. trybie, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia opłaty na rzecz Dostawcy usług w wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej jak za okres wypowiedzenia, powiększona o związaną ulgą przyznaną Abonentowi obliczoną proporcjonalnie do czasu pozostającego do zakończenia trwania umowy.
19. O ile, co innego nie wynika z warunków świadczenia danej usługi dodatkowej, zastosowanie znajdują następujące postanowienia:
  1. Usługa dodatkowa będzie świadczona przez okres ustalony przez strony w związku z rozpoczęciem jej świadczenia i pod warunkiem świadczenia usługi podstawowej dla tej usługi dodatkowej; Strony mogą ustalić jednak krótszy okres świadczenia usługi dodatkowej niż usługi podstawowej;
  2. W przypadku gdy w związku z rozpoczęciem świadczenia usługi dodatkowej, która ma być świadczona przez uzgodniony przez Strony czas określony, Dostawca przyznał Abonentowi ulgę w wysokości opłat z tytułu świadczenia tej usługi przez ten okres, postanowienie ust. 13 stosuje się do nie tylko do rozwiązania umowy w zakresie świadczenia usługi podstawowej, skutkującego rozwiązaniem umowy również w zakresie usługi dodatkowej, ale także stosuje się odpowiednio w przypadku rezygnacji tylko z usługi dodatkowej przed upływem okresu przez jaki miała być ona świadczona;
  3. W przypadku gdy usługa dodatkowa ma być świadczona przez czas nieokreślony (nie dłużej niż do czasu zakończenia świadczenia usługi podstawowej), zakończenie świadczenia usługi dodatkowej następuje w trybie wypowiedzenia zmieniającego, którego skutek nastąpi z końcem Okresu Rozliczeniowego.

### § 8. Cennik

1. Wysokość opłat pobieranych przez Dostawcę za świadczone usługi w tym usługi serwisowe, za wyjątkiem Podstawowych Usług Serwisowych, określona jest w Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
2. Usługi, przy których koszt jest obliczony proporcjonalnie do niższej jednostki miary (np. w celu: obliczenia kosztu jednego połączenia, obliczenia kosztu za pozostałe dni w Okresie Rozliczeniowym, gdy wystąpiła zmiana w abonamencie, itp.) po zastosowaniu odpowiedniego obliczenia koszt danej usługi zostanie zaokrąglony w górę do najbliższego pełnego grosza przed naliczaniem podatku VAT.
3. Dostawca zastrzega sobie prawo zmiany cen za Usługę lub Usługi w każdym czasie, które są systematycznie i stale naliczane (nie dotyczy stawek za połączenia). Zmiana nastąpi w trybie podanym w §7 ust. 5 – 8 oraz w Ustawie.
4. W okresie wypowiedzenia w stosunkach pomiędzy Dostawcą a Abonentem, obowiązują dotychczasowe postanowienia Cennika.
5. Niniejszy paragraf, w tym czas uprzedzenia o zmianach w cenach, nie dotyczy zmian w cenach za połączenia, za które Abonent ponosi koszty. Aktualny cennik za połączenia głosowe udostępniony jest na stronie Dostawcy i uznaje się go za aktualny w momencie wykonania połączenia, chyba że Abonentowi został przydzielony indywidualny cennik. Indywidualne cenniki, na życzenie Abonenta, mogą być codziennie dostarczane mailowo.
6. Abonent jest zobowiązany do sprawdzenia aktualnej stawki za połączenie przed rozpoczęciem połączenia. Aktualnie obowiązującą stawkę lub koszt za połączenie Abonent może zweryfikować korzystając z kalkulatora połączeń w Panelu Klienta.
7. W przypadku kierowania połączeń przez Abonenta do sieci Dostawcy z źródłową numeracją (żądaną prezentacji numeru) należąca do kraju poza obszarem EOG, na numer lub numerację należącej do sieci w obszarze EOG, Dostawca zastrzega prawo doliczenia dopłaty nieprzekraczającą 1 PLN netto za minutę połączenia.

### § 9. Warunki płatności

1. Abonent zobowiązuje się do dokonania płatności za usługi świadczone przez Dostawcę zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Dostawcę, na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Faktury VAT nie muszą zawierać podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Abonentów zgodnie z właściwymi przepisami prawa.
3. Abonent jest zobowiązany do dokonania płatności w terminie 7 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że strony postanowią w Umowie inaczej albo na fakturze VAT podano inny termin płatności.
4. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. W szczególnych przypadkach, Dostawca zastrzega sobie prawo do wystawienia faktury VAT za inne Okresy Rozliczeniowe niż miesięczne, w tym również, okresy krótsze niż jeden miesiąc.
5. Pierwszy Okres Rozliczeniowy dla danego Abonenta kończy się z upływem miesiąca kalendarzowego, w którym zawarta została Umowa.
6. Opłata Abonamentowa za pierwszy Okres Rozliczeniowy jest naliczana proporcjonalnie do czasu korzystania z usług w tym Okresie Rozliczeniowym, tzn. od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do ostatniego dnia tego Okresu Rozliczeniowego.
7. Za dzień dokonania płatności faktury VAT uważa się następnego dzień roboczy po uznaniu należności na rachunku bankowym Dostawcy.
8. Dostawca zastrzega sobie prawo rozliczenia faktur znajdujących się w systemie w ciągu jednej doby roboczej od wpływu środków na konto, również w przypadku usług szybkich płatności takich jak PayPal oraz PayPal.
9. Płatności realizowane za pośrednictwem kanału płatności elektronicznej PayPal pochodzące z konta w PayPal wg adresu elektronicznego email nie zgłoszonych w Panelu Klienta będzie podlegały rygorowi





- zwrotu w okresie 5 dni roboczych od otrzymania środków. Zwrot będzie podlegać obciążeniu prowizji o którym mowa w §13 ust. 12. Dostawca zastrzega prawo wycofania kanał płatności o którym mowa pierwszym zdaniu w każdej chwili.
10. Abonent zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć m.in. terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane przez Dostawcę, w wysokości określonej w fakturze VAT.
  11. Dostawca na żądanie Abonenta, dostarcza Biling. Dostawca dostarcza Bilingi na żądane Okresy Rozliczeniowe, w którym Abonent złożył pisemne żądanie, do końca okresu rozliczeniowego, Ponadto na wyraźne żądanie Abonenta, dostawca może dostarczyć Biling za Okresy Rozliczeniowe poprzedzające nie więcej niż 12 miesięcy Okres Rozliczeniowy, w którym abonent zażądał tego świadczenia
  12. Za Biling w formie wydruku papierowego pobierana jest opłata zgodnie z § 13 ust. 2.
  13. Niezależnie od złożenia przez Abonenta żądania, o którym mowa w ust. 11, Dostawca udostępnia Abonentom nieodpłatny wgląd w Billing w wersji elektronicznej, poprzez Panel Klienta.
  14. W razie nieotrzymania faktury VAT w terminie, w którym była ona zwykle Abonentowi przekazywana, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić o tym fakcie Dostawcę. Skutki niedokonania zgłoszenia obciążają Abonenta.
  15. Dostawca w drodze indywidualnych uzgodnień z Abonentem może zastrzec w Umowie Limit kwotowy (kredytowy), dla opłat za usługi świadczone na rzecz Abonenta. Niewykorzystanie pełnego zasobu limitu kwotowego nie zwalnia Abonenta z konieczności terminowego opłacania wystawionych przez Dostawcę faktur. W przypadku indywidualnego ustalenia Limitu w wysokości wyższej od kwoty którą Dostawca jest gotów przydzielić, Dostawca może uzależnić dalsze wyrażenie zgody na takie określenie wysokości Limitu od ustanowienia przez Abonenta zabezpieczenia należytego do wykonania Umowy, w szczególności w postaci kaucji środków pieniężnych na zabezpieczenie.
  16. Dostawca po dokonaniu negatywnej oceny wiarygodności płatniczej może uzależnić zawarcie Umowy od ustanowienia Limitu pokrytego w całości w postaci kaucji środków pieniężnych za zabezpieczenie. Niniejszy zapis również się stosuje w przypadku dokonywania wszelkiej rodzaju cesji.
  17. W przypadku osiągnięcia wartości Limitu, Dostawca informuje o tym niezwłocznie Abonenta drogą elektroniczną oraz informuje, czy zawiesił usługę po przekroczeniu wysokości Limitu.
  18. Ze względów technologicznych, przekroczenie wysokości Limitu, domyślnej lub indywidualnie uzgodnione, podlega weryfikacji dopiero po zakończeniu poszczególnych połączeń, co oznacza, że Dostawca może nie dokonać zawieszenia świadczenia usługi w trakcie połączenia, nawet jeżeli wysokość Limitu zostanie przekroczona w trakcie tego połączenia, a zawiesi świadczenie usługi dopiero po zakończeniu połączenia, w trakcie którego osiągnięto lub przekroczono wysokość Limitu. Weryfikacja nie obejmuje połączeń roamingowych, o których Dostawca otrzymuje informacje od innych Dostawców po upływie Okresu Rozliczeniowego.
  19. Abonent, który wyrazi wolę wznowienia świadczenia usługi zawieszonyj na skutek osiągnięcia wysokości Limitu, powinien dokonać zapłaty w całości Opłat należnych za ten Okres Rozliczeniowy. W takim przypadku wysokość Limitu w tym Okresie Rozliczeniowym ulega odnowieniu i stan wykorzystania Limitu określany w stosunku do uiszczonyj opłaty. W przypadku osiągnięcia wysokości tak odnowionego Limitu w tym samym Okresie Rozliczeniowy, postanowienia o Limicie stosuje się do Limitu odnowionego.
  20. Od zaległych płatności Dostawca ma prawo naliczać odsetki ustawowe.
  21. W ramach istniejących możliwości technicznych, o ile Abonent wyrazi na to uprzednią zgodę, Dostawca będzie wystawiał faktury VAT za świadczone usługi w formie elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami.
    1. W przypadku wystawiania faktur drogą elektroniczną Dostawca nie ma obowiązku wystawiania faktur w formie dokumentu w wersji papierowej.
    2. Abonent jest zobowiązany do odbierania korespondencji przesyłanej na adres elektronicznej skrzynki pocztowej wskazanej przez Abonenta jako adres do kontaktu w sprawie rozliczeń, oraz do

odbierania faktur przesyłanych w systemie internetowym w sposób regularny, umożliwiającą podejmowanie wszelkich czynności płatniczych i prawnych wynikających z przekazywanych tą drogą informacji od Dostawcy, a także wynikających z Regulaminu oraz z Umowy.

3. W przypadku cofnięcia zgody przez Abonenta, Dostawca traci prawo do wystawiania i przesyłania temu Abonentowi faktur w formie elektronicznej od następnego dnia po dniu, w którym otrzymał powiadomienie o wycofaniu zgody i będzie doręczał faktury VAT drogą listowną za opłatą zgodnie z §13 ust.1.
4. Abonent może bezpłatnie odebrać fakturę w papierowej formie z siedziby Dostawcy. Inaczej, faktura zostanie wysłana wyłącznie listem poleconym za dodatkową opłatą, o której mowa w § 13 ust. 1.
5. Zgłaszając elektroniczny adres pocztowy, Abonent wówczas wyraża zgodę na otrzymywanie faktury drogą elektroniczną.

### § 10. Tryb reklamacyjny

1. Abonent może złożyć reklamację dotyczącą:
  - a. niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
  - b. niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej;
  - c. nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
2. Reklamacja powinna zawierać:
  - a. imię i nazwisko lub nazwę oraz adres zamieszkania lub siedziby Abonenta, zwanego dalej „Reklamującym”;
  - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - c. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - d. Adres skrzynki elektronicznej email lub Login służący do logowania do Panelu Klienta oraz właściwy PIN powiązany z ww. skrzynką lub Loginem lub pełny adres miejsca zakończenia sieci;
  - e. datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1 pkt. a.;
  - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
  - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt. f.;
  - h. podpis Reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku gdy reklamacja złożona pisemnie lub ustnie do protokołu, lub telefonicznie, która nie spełnia warunków określonych w ust. 22, przedstawiciel Dostawcy, przyjmujący reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, przystąpi do poinformowania reklamującego o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania.
4. W przypadku, gdy reklamacja złożona w sposób inny niż wskazany w ust. 3 nie spełnia warunków określonych w ust. 2, jednostka Dostawcy rozpatrująca 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
5. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota, o której mowa w ust. 2 pkt. f., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz kwota tego odszkodowania lub zwrotu nie budzi wątpliwości, jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.



6. Reklamacja może być złożona:
    - a. W formie pisemnej za pośrednictwem przesyłki pocztowej w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. poz. 1529);
    - b. Ustnie – telefonicznie w godzinach pracy Dostawcy;
    - c. W formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej pod adresem wskazanym na stronie internetowej Dostawcy.
  7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie. Dostawca zwolniony jest z powyższego obowiązku w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od jej złożenia.
  8. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nadaną sygnaturę sprawy, nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy rozpatrującej reklamację.
  9. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, 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 telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
  10. Jednostka Dostawcy rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez Dostawcę odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.
  11. Odpowiedź na reklamację zawiera: nazwę jednostki Dostawcy usług rozpatrującej reklamację; informację o dniu złożenia reklamacji oraz nadaną jej sygnaturę; rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji; 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; pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń; dane identyfikujące upoważnianego pracownika reprezentującego Dostawcę, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska.
  12. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielona na papierze.
  13. Odpowiedź na reklamację, która została złożona w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, lub jeżeli Reklamujący wyraził zgodę podczas zgłoszenia reklamacji drogą telefoniczną podając adres poczty elektronicznej który jest zgłoszony przez Panel Klienta, otrzyma odpowiedź od Dostawcy w formie elektronicznej przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej. W pozostałych przypadkach, odpowiedź do zgłoszenia zostanie wysłana listem poleconym. Do zgody stosuje się art. 174 Ustawy.
  14. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej, o którym mowa w ust. 13, jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi, o których mowa odpowiednio w ust. 8 oraz 11 i ust. 12 w zakresie dotyczącym uzasadnienia odpowiedzi, a postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwia reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
  15. Jeżeli wysłana przez Dostawcę odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Dostawca, na żądanie Reklamującego wyrażone w sposób określony w ust. 6, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
  16. Reklamujący, w porozumieniu z Dostawcą, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 15, ma zostać przekazana. Na żądanie reklamującego, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Dostawca ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
  17. Dostawca 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.
- § 11. Tajemnica telekomunikacyjna. Ochrona i przetwarzanie danych osobowych.**
1. Dostawca zapewnia tajemnicę komunikowania się w sieci telekomunikacyjnej w oparciu o przepisy Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
  2. W przypadku zawierania Umowy z osobą fizyczną, Dostawca będzie gromadzić w swojej bazie i przetwarzać w celu wykonania Umowy oraz w celu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Dostawcę dane Abonenta zawarte w Umowie, a także dane przekazane Dostawcy przez Abonenta w trakcie wykonywania Umowy oraz dane związane ze świadczoną usługą niezbędne m.in. do prawidłowego jej rozliczania. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych i ich poprawiania.
  3. Przetwarzanie danych osobowych Abonenta oraz innych jego danych, o których mowa w ust. 2 odbywać się będzie zgodnie z przepisami RODO, Ustawy oraz §14 Regulaminu i może być prowadzone w celach przewidzianych w tych ustawach oraz w celach ewidencyjnych, księgowych, rozrachunkowych, statystycznych oraz marketingowych i konkursowych związanych z działalnością Dostawcy.
  4. Dane Abonentów będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania innych zadań przewidzianych w Ustawie lub innych przepisach prawa.
  5. W przypadku nadania Abonentowi PIN'u, Login'u oraz Hasła, Abonent ma obowiązek nieujawniania tych informacji osobom trzecim. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane udostępnieniem PIN'u, Login'u lub Hasła osobie trzeciej.
  6. Dostawca jest administratorem zbieranych danych osobowych osób fizycznych.
  7. Dostawca oświadcza, iż zbiera informacje takie jak: adres IP logowania (jak i próby logowania), nazwa urządzenia końcowego służącym do logowania (w tym marka, model i wersja oprogramowania Użytkownika), adres MAC urządzenia końcowego, informację o wszelkich pośredniczących proxy lub VPN, adres mailowy i numer telefonów osób upoważnionych do kontaktu z Dostawcą – które mogą służyć do lokalizacji Abonenta.
  8. Dostawca wypełniając swój obowiązek zgodnie z RODO, składa dodatkowe oświadczenia w §14 Regulaminu i wypełnia obowiązek informacyjny na swojej stronie internetowej pod adresem <https://www.telecube.pl/regulamin/>.
- § 12. Oświadczenia Abonenta**
1. Użytkownik oświadcza, że uzyskał w sposób jednoznaczny, zrozumiały i wyczerpujący wszystkie żądane przez siebie informacje, w szczególności o:
    - a. czynnościach oraz skutkach technicznych i prawnych, składających się na procedurę zawarcia Umowy;
    - b. Kodeksach oraz inne prawa stosowane przez Dostawcę, oraz o ich dostępności w postaci elektronicznej;
    - c. Istotnych właściwościach Usług, a w szczególności o ewentualnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usług;
    - d. opłatach i zasadach ich ponoszenia;
    - e. trybie postępowania reklamacyjnego i obsłudze serwisowej;
    - f. prawie wglądu do swoich danych osobowych i ich poprawiania oraz usuwania.



2. Abonent oświadcza że uzyskał nieodpłatnie Regulamin oraz zapoznał się szczegółowo z jego treścią oraz Ofertą przed zawarciem Umowy i rozpoczęciem świadczenia Usług.
3. Abonent oświadcza iż wskazane przez Abonenta konto email jest łączące:
  - a. użytkowane wyłącznie przez Abonenta;
  - b. zapewnia bezpieczeństwo przekazu komunikatów w rozumieniu Art. 175 Ustawy z dn. 16.07.2004 r. Prawo Telekomunikacyjne
  - c. wolne od mechanizmów uniemożliwiających przesłanie przez Dostawcę, niezbędnej informacji dla świadczenia Usług drogą elektroniczną.
  - d. Sprawdzane każdego dnia, a korespondencja przesłana na to konto czytana każdego dnia.
4. Abonent oświadcza, że nie wykorzysta systemu Dostawcy do przekazywania treści o charakterze bezprawnym.
5. Abonent oświadcza, że podczas korzystania z Usług posługiwać się będzie wyłącznie numerem telefonicznym, do którego ma tytuł prawny. Abonent zwalnia Dostawcę z wszelkiej odpowiedzialności, jeżeli na skutek posługiwania się przez Użytkownika wadliwym numerem telefonicznym (w szczególności takim do którego Abonent nie miał tytułu prawnego) zostały naruszone prawa podmiotów trzecich, w szczególności została wyrządzona szkoda lub krzywda. W takim przypadku Użytkownik zobowiązuje się wstąpić do procesu w miejsce Dostawcy, nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia powiadomienia Abonenta przez Dostawcę o takim procesie, a jeżeli zwolnienie Dostawcy z udziału w procesie nie będzie możliwe, Abonent zobowiązuje się pokryć wszystkie szkody, które Dostawca poniósł z tego tytułu.

### § 13. Dodatkowe Opłaty za Czynności Administracyjne, Wsparcie Techniczne.

1. Opłata za wysłanie faktury listem poleconym wynosi 6,50 zł netto (8,00 zł brutto) od każdego zamówionego duplikatu dokumentu.
2. Opłata za dostarczenie billingu w postaci papierowej wynosi 15 zł netto (18,45 zł brutto) za każde rozpoczęte 100 stron.
3. Opłata za wystawienie monitu lub wezwania do zapłaty za zaległą fakturę w wersji papierowej wynosi 30zł netto (36,90zł brutto) od każdej przeterminowanej faktury.
4. Opłata za wysłanie wiadomości SMS z przypomnieniem o zaległej płatności wynosi 5 zł netto (6,15zł brutto) od każdej nadanej wiadomości.
5. Opłata za sporządzenie i wykonanie cesji wynosi 25 zł netto (30,75 zł brutto). Koszt ponosi Cesjonariusz, chyba że strony cesji postanowią inaczej.
6. Opłata za sporządzenie drugiego i kolejnego aneksu w roku kalendarzowym wynosi 25 zł netto (30,75 zł brutto).
7. Opłata za sporządzenie Noty Księgowej wynosi 5 zł netto (6,15 zł brutto).
8. Dojazd do Abonenta jest liczony 2,00 zł netto (2,46 zł brutto) za każdy kilometr liczony od siedziby Dostawcy do Abonenta, ale nie mniej niż 25,00 zł netto (30,75 zł brutto). Odległość jest wyliczona na podstawie najkrótszej możliwej trasy wykluczając wszelkie drogi płatne (m.in. autostrady).
9. Dodatkowe wsparcie techniczne może być udzielone na życzenie Klienta. Stawka godzinna za świadczenia dodatkowych usług informatycznych lub teleinformatycznych jest indywidualnie podawana z uwzględnieniem zakresu prac i wybranego Pakietu, chyba że została zawarta odrębna umowa, która określa i wycenia konkretny zakres usług teleinformatycznych.
10. Opłata manipulacyjna za wypłaty środków z Konta Prepaid jest regulowana w §4a ust. 18.
11. W przypadku dyspozycji wypłaty nadpłaconych środków na kontach Abonentów w usłudze świadczonej na warunkach Postpaid, jednorazowa opłata manipulacyjna od każdego przelewu wynosi 5,00 zł netto (6,15 zł brutto) i zostanie potrącona ze zwracanej kwoty.
12. W przypadku konieczności zwrotów środków za pośrednictwem systemu płatnościowego PayPal, wysokość opłat, Dostawca potrąci 5% netto od zwróconej kwoty tym kanałem.

### § 14. Powierzenie przetwarzania danych osobowych w ramach realizacji postanowień Regulaminu przez Abonenta na rzecz Dostawcy

1. **Przedmiot** [art. 28 ust. 3 RODO]. Na warunkach określonych nin. Regulaminem oraz Umową w przypadku jej zawarcia Abonent (działający na prawach Administratora w rozumieniu RODO) powierza Dostawcy (działającemu na prawach Podmiotu Przetwarzającego w rozumieniu RODO) przetwarzanie (w rozumieniu RODO) dalej opisanych danych osobowych (dalej jako: „Dane”).
2. **Czas** [art. 28 ust. 3 RODO]. Przetwarzanie Danych będzie wykonywane w okresie obowiązywania Umowy podstawowej oraz ewentualnie w zakresie czasu wskazanego w Klauzuli Informacyjnej stanowiącej załącznik do niniejszego Regulaminu.
3. **Charakter i cel** [art. 28 ust. 3 RODO]. Charakter i cel przetwarzania danych wynikają z niniejszego Regulaminu oraz w przypadku, gdy występuje Umowa zawarta na piśmie i należą do nich w szczególności:
  1. charakter przetwarzania określony jest następującą rolą Dostawcy to jest świadczenia usług określonych w Regulaminie oraz w umowie Podstawowej w przypadku jej zawarcia.
  2. celem przetwarzania jest realizacja świadczenia przez Dostawcę usług na rzecz Abonenta oraz wypełniania obowiązków prawnych jeśli Dostawca jest nimi objęty.
  3. Szczegółowe podanie celów przetwarzania zawarte zostało w Klauzuli Informacyjnej,
4. **Rodzaj danych** [art. 28 ust. 3 RODO]. Przetwarzanie obejmować będzie kategorie danych wskazanych w Klauzuli Informacyjnej w postanowieniach dotyczących **Celu i podstawy przetwarzania oraz Kategorii przetwarzanych danych osobowych**
5. **Kategorie osób** [art. 28 ust. 3 RODO]. Przetwarzanie danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
  1. pracownicy Abonenta i podmiotów stowarzyszonych Abonenta, jeśli w ramach świadczenia przez Dostawcę usług, jeśli ich dane zostaną przekazane Dostawcy;
  2. klienci usług/produktu oferowanego przez Dostawcę określone w Regulaminie oraz w Umowie zawarta na piśmie, jeśli została zawarta, wobec których Abonent występuje w roli Administratora Danych Osobowych;
  3. kontrahenci (odbiorcy i dostawcy) Abonenta w ramach realizacji świadczeń wynikających z nin. Regulaminu;
  4. odbiorcy korespondencji elektronicznej Abonenta.
6. **Podpowierzenie** [art. 28 ust. 2 RODO]. Dostawca może powierzyć konkretne operacje przetwarzania Danych (dalej jako: Podpowierzenie) w drodze pisemnej umowy podpowierzenia (dalej jako: Umowa podpowierzenia) innym podmiotom przetwarzającym (dalej jako „Podpowierzający”) pod warunkiem uprzedniej akceptacji Podprzetwarzającego przez Abonenta w ramach akceptacji niniejszego Regulaminu lub braku sprzeciwu.
7. **Zaakceptowani Podprzetwarzający:** Lista Podprzetwarzających została określona w Klauzuli Informacyjnej oraz jest dostępna pod adresem <https://www.telecube.pl/subprocessors>
8. **Sprzeciw.** Powierzenie przetwarzania danych Podprzetwarzający spoza Listy Podprzetwarzających wymaga uprzedniego zgłoszenia Abonentowi w celu umożliwienia wyrażenia sprzeciwu. Abonent może z uzasadnionych przyczyn zgłosić udokumentowany sprzeciw względem powierzenia danych konkretnemu Podprzetwarzającemu. W razie zgłoszenia sprzeciwu Dostawca nie ma prawa powierzyć danych Podprzetwarzającemu objętemu sprzeciwem, a jeżeli sprzeciw dotyczy aktualnego Podprzetwarzającego, musi niezwłocznie zakończyć podprzetwarzanie temu Podprzetwarzającemu. Wątpliwości co do zasadności sprzeciwu i ewentualnych negatywnych konsekwencji Dostawca zgłosi Abonentowi w czasie umożliwiających zapewnienie ciągłości przetwarzania.
9. **Transfer obowiązków** [art. 28 ust. 4 RODO]. Dokonując podpowierzenia Dostawca ma obowiązek zobowiązać Podprzetwarzającego do realizacji wszystkich obowiązków Dostawcy wynikających z



- niniejszej Umowy powierzenia, z wyjątkiem tych, które nie mają zastosowania ze względu na naturę konkretnego podpowierzenia.
10. **Zakaz podzlecenia świadczenia głównego** [art. 28 ust. 4 RODO]. Dostawca nie ma prawa przekazać Podprzetwarzającemu całości wykonania umowy.
  11. Dostawca ma następujące obowiązki:
    1. **Udokumentowanie polecenia** [art. 28 ust. 3 lit. a RODO]. Dostawca przetwarza dane wyłącznie zgodnie z Regulaminem i Klauzulą Informacyjną oraz przyjętymi zasadami u Dostawcy dotyczącymi przetwarzania danych osobowych
    2. **Nieprzetwarzanie poza EOG** [art. 28 ust. 3 lit. a RODO]. Dostawca oświadcza, że przekazuje Danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej (poza Europejski Obszar Gospodarczy – EOG). Dostawca w zakresie wskazanym w Klauzuli Informacyjnej może przetwarzać danego poza EOG.
  12. **Tajemnica** [art. 28 ust. 3 lit. b RODO]. Dostawca uzyskuje od osób, które zostały upoważnione do przetwarzania danych w wykonaniu Umowy, udokumentowane zobowiązania do zachowania tajemnicy, ewentualnie upewnia się, że te osoby podlegają ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.
  13. **Bezpieczeństwo** [art. 28 ust. 3 lit. c RODO]. Dostawca zapewnia ochronę danych i podejmuje środki ochrony danych, o których mowa w art. 32 RODO, zgodnie z dalszymi postanowieniami Regulaminu.
  14. **Podprzetwarzanie** [art. 28 ust. 3 lit. d RODO]. Dostawca przestrzega warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego (Podprzetwarzanie).
  15. **Współpraca przy realizacji praw jednostki** [art. 28 ust. 3 lit. e RODO]. Dostawca zobowiązuje się wobec Abonenta do odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania praw określonych w rozdziale III RODO (tzw. prawa jednostki).
  16. **Wsparcie przy obowiązkach bezpieczeństwa** [art. 28 ust. 3 lit. f RODO]. Dostawca współpracuje z Abonentem przy wykonywaniu przez Abonenta a obowiązków z obszaru ochrony danych osobowych, o których mowa w art. 32-36 RODO (ochrona danych, zgłaszanie naruszeń organowi nadzorcemu, zawiadamianie osób dotkniętych naruszeniem ochrony danych, ocena skutków dla ochrony danych i uprzednie konsultacje z organem nadzorczym).
  17. **Legalność poleceń**. Jeżeli Dostawca poweźmie wątpliwości co do zgodności z prawem wydanych przez Abonenta poleceń lub instrukcji, Dostawca natychmiast informuje Abonenta o stwierdzonej wątpliwości (w sposób udokumentowany i z uzasadnieniem).
  18. **Projektowanie prywatności** [art. 25 ust. 1 RODO]. Planując dokonanie zmian w sposobie przetwarzania danych, Dostawca ma obowiązek zastosować się do wymogu projektowania prywatności, o którym mowa w art. 25 ust. 1 RODO i ma obowiązek z wyprzedzeniem informować Abonenta o planowanych zmianach w taki sposób i w takich terminach, aby zapewnić Abonentowi realną możliwość reagowania, jeżeli planowane przez Dostawcę zmiany w opinii Abonenta grożą uzgodnionemu poziomowi bezpieczeństwa Danych lub zwiększają ryzyko naruszenia praw lub wolności osób, wskutek przetwarzania Danych przez Dostawcę.
  19. **Minimalizacja** [art. 25 ust. 2 RODO]. Dostawca zobowiązuje się do ograniczenia dostępu do Danych wyłącznie do osób, których dostęp do Danych jest potrzebny do realizacji świadczeń i usług i posiadających odpowiednie upoważnienie.
  20. **RCPD** [art. 30 ust. 2 RODO]. Dostawca zobowiązuje się do prowadzenia dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych (wymóg art. 30 RODO). Dostawca udostępnia na żądanie Abonenta prowadzony rejestr czynności przetwarzania danych przetwarzającego, z wyłączeniem informacji stanowiących tajemnicę handlową lub techniczną.
  21. **Profilowanie** [art. 13 i 14 RODO]. Jeżeli Dostawca wykorzystuje w celu realizacji swoich usług zautomatyzowane przetwarzanie, w tym profilowanie, o którym mowa w art. 22 ust. 1 i 4 RODO, Dostawca informuje o tym Abonenta w celu i w zakresie niezbędnym do wykonania przez Abonenta obowiązku informacyjnego. Szczegółowy zakres możliwości dokonywania tychże czynności określony został w Klauzuli Informacyjnej.
  22. **Szkolenie personelu** Dostawca zapewni osobom upoważnionym do przetwarzania danych odpowiednie szkolenie z zakresu ochrony danych osobowych.
  23. **Obowiązki Abonenta** Abonent zobowiązany jest współdziałać z Dostawcą w wykonaniu postanowień Regulamin, udzielać Dostawcy wyjaśnień w razie wątpliwości, co do legalności poleceń Abonenta, jak też wywiązywać się terminowo ze swoich szczegółowych obowiązków.
  24. **Bezpieczeństwo Danych** [art. 32 RODO]. Dostawca przeprowadził analizę ryzyka przetwarzania powierzonych Danych i stosuje się do jej wyników co do organizacyjnych i technicznych środków ochrony Danych.
  25. **Środki bezpieczeństwa** Dostawca zapewnia i zobowiązuje się, że:
    1. dokonał oceny przydatności pseudonimizacji i szyfrowania i stosuje te techniki w takim zakresie, w jakim są potrzebne do zapewnienia poziomu bezpieczeństwa danych odpowiedniego do ustalonego ryzyka naruszenia praw lub wolności osób przy ich przetwarzaniu,
    2. posiada zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności swoich systemów i usług przetwarzania,
    3. posiada zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego,
    4. regularnie testuje, mierzy i ocenia skuteczność stosowanych środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
  26. **Powiadomienie o naruszeniu** Dostawca powiadamia Abonenta o każdym podejrzeniu naruszenia ochrony danych nie później niż w 48 godzin od pierwszego zgłoszenia, umożliwiając Abonentowi uczestnictwo w czynnościach wyjaśniających i informuje Abonenta o ustaleniach z chwilą ich dokonania, w szczególności o stwierdzeniu naruszenia lub jego braku.
  27. **Rozwinięcie** Dostawca przesyła powiadomienie o stwierdzeniu naruszenia wraz z wszelką niezbędną dokumentacją dotyczącą naruszenia, aby umożliwić Abonentowi spełnienie obowiązku powiadomienia organu nadzoru.
  28. **Sprawowanie kontroli** [art. 28 ust. 3 lit. h RODO]. Abonent kontroluje sposób przetwarzania powierzonych danych po uprzednim poinformowaniu Dostawcy o planowanej chęci przeprowadzenia kontroli stanu przetwarzania z wyprzedzeniem 10 dni roboczych. Abonent lub wyznaczone przez niego osoby są uprawnione do wglądu do dokumentacji związanej z przetwarzaniem jego dotyczących danych oraz możliwości kontroli na miejscu, w miejscu wyznaczonym przez Dostawcę. Abonent upoważniony jest do żądania od Dostawcy udzielenia informacji dotyczących przebiegu przetwarzania danych oraz udostępniania rejestrów przetwarzania (z zastrzeżeniem tajemnicy handlowej oraz technicznej Dostawcy).
  29. **Współpraca przy kontroli** [art. 28 ust. 3 lit. h RODO]. Dostawca współpracuje z urzędem ochrony danych osobowych w zakresie wykonywanych przez niego zadań.
  30. Dostawca:
    1. udostępni Abonentowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania zgodności działania Dostawcy z przepisami RODO,
    2. umożliwi Abonentowi lub upoważnionemu audytorowi przeprowadzanie audytów lub inspekcji. Dostawca współpracuje w zakresie realizacji audytów lub inspekcji.
  31. **Oświadczenia Abonenta**. Abonent oświadcza, że jest Administratorem danych oraz, że jest uprawniony do ich przetwarzania w zakresie w jakim powierzył je Dostawcy.
  32. **Oświadczenie Dostawcy** [art. 28 ust. 1 RODO]. Dostawca oświadcza, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej profesjonalnie zajmuje się przetwarzaniem danych osobowych objętym Regulaminem (w tym określonymi w Klauzuli Informacyjnej) i Umową zawartą na piśmie, jeśli została

- zawarta, posiada w tym zakresie niezbędną wiedzę, odpowiednie środki techniczne i organizacyjne oraz daje rękojmię należytego wykonania niniejszej postanowień niniejszego Regulaminu.
33. **Odpowiedzialność Dostawcy** [art. 82 ust. 3 RODO]. Dostawca odpowiada za szkody spowodowane swoim działaniem w związku z niedopełnieniem obowiązków, które RODO nakłada bezpośrednio na Dostawcę, lub gdy działań poza zgodnymi z prawem instrukcjami Abonenta lub wbrew tym instrukcjom, Dostawca odpowiada za szkody spowodowane zastosowaniem lub niezastosowaniem właściwych środków bezpieczeństwa.
34. **Odpowiedzialność za Podprzetwarzających** [art. 28 ust. 4 RODO]. Jeżeli Podprzetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora z tytułu niewypełnienia obowiązków przez Podprzetwarzających spoczywa na Dostawcy.
35. **Okres Obowiązywania postanowień dotyczących Powierzenia** [art. 28 ust. 3 RODO] Niniejszej postanowienia zostają zawarte na czas obowiązywania związania stron postanowieniami Regulaminu oraz Umowy Podstawowej jeśli została zawarta, z zastrzeżeniem terminu karencji usunięcia danych wskazanego w kolejnym ustępie Regulaminu.
36. **Usunięcie danych** [art. 28 ust. 3 lit g RODO]. Z chwilą rozwiązania Umowy Dostawca nie ma prawa do dalszego przetwarzania powierzonych danych i jest zobowiązany do usunięcia danych wraz z wszelkimi istniejącymi kopiami lub zwrotu danych, chyba, że Abonent postanowi inaczej lub prawo Unii Europejskiej lub prawo polskie nakazują dalsze przechowywanie danych.
37. **Karencja** Dostawca dokona usunięcia Danych po upływie 396 dni od zakończenia realizacji świadczeń na mocy niniejszego Regulaminu lub Umowy Podstawowej jeśli została zawarta, chyba, że Abonent poleci mu to uczynić wcześniej.
38. Regulamin w zakresie ochrony danych osobowych podlega RODO oraz prawu polskiemu.
- §15. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych dotyczących Abonenta przez Dostawcę.**
1. Akceptując niniejszy Regulamin, Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie przez Claude ICT Poland Sp. z o. o., z siedzibą w Gliwicach, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000708939 (dawniej Claude ICT Poland Tomasz Dworakowski) w celu realizacji umowy o świadczenie usług, przekazanych przez Abonenta w formie pisemnej lub też za pośrednictwem internetowego formularza umożliwiającego zawarcie umowy lub narzędzie czat na stronie Dostawcy.
  2. Z uwagi na to, że wymienione powyżej dane osobowe mogą należeć do szczególnych kategorii danych osobowych, Abonent jest dodatkowo poinformowany o tym fakcie, by wyrażona zgoda na przetwarzanie tychże danych, w pełni odzwierciedlała wolę Abonenta.
  3. W ramach udzielenia powyższej zgody Dostawca będzie występował w roli Administratora Danych Osobowych.
  4. Szczegółowy zakres informacji zawarty został w Klauzuli Informacyjnej.
- § 16. Postanowienia końcowe**
1. Właściwe prawo dla Umowy jest prawem Polski.
  2. Bez zgody Dostawcy, Abonent nie może przenieść żadnych praw ani obowiązków wynikających z Umowy.
  3. Wszelkie oświadczenia skierowane do Dostawcy winny być dokonywane w formie pisemnej, chyba że postanowienia niniejszego Regulaminu dopuszczają inne formy składania dla oświadczeń.
  4. W sprawach nieuregulowanych Umową, niniejszym Regulaminem bądź odrębnym regulaminem Dostawcy, stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
  5. W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Umowy, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
  6. Regulamin podawany jest przez Dostawcę do publicznej wiadomości poprzez umieszczenie go na stronach internetowych Dostawcy oraz dostarczany jest nieodpłatnie Abonentowi wraz z Umową, a także na każde jego żądanie w formie pisemnej lub elektronicznej.
  7. Abonent niebędący stroną umowy zawartej na piśmie w celu otrzymywania, w określonych w Regulaminie przypadkach, informacji i zawiadomień, może udostępnić dane:
    - a. w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną:
      - i. imię i nazwisko,
      - ii. numer ewidencyjny PESEL, a w przypadku osoby nieposiadającej numeru ewidencyjnego PESEL - nazwę i numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,
      - iii. adres korespondencyjny;
    - b. w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną:
      - i. nazwę,
      - ii. numer identyfikacyjny REGON lub NIP, o ile został nadany, lub numer w rejestrze przedsiębiorców albo ewidencji działalności gospodarczej lub innym właściwym rejestrze prowadzonym w państwie członkowskim,
      - iii. siedzibę i adres korespondencyjny
8. Dostawca może wprowadzić stosowne zmiany do niniejszego Regulaminu podając do publicznej wiadomości, treść każdej proponowanej zmiany warunków określonych w Regulaminie, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, zgodnie z zapisami w §7.
9. W okresie wypowiedzenia z powodu braku akceptacji zmian wprowadzonych w Regulaminie, w stosunkach pomiędzy Dostawcą a Abonentem obowiązują dotychczasowe postanowienia Regulaminu.
10. Załącznik do niniejszego Regulaminu stanowi Klauzula Informacyjna, której postanowienia są wiążące w odniesieniu do tematyki danych osobowych objętych niniejszym Regulaminem.
11. Spór cywilnoprawny pomiędzy Abonentem a Dostawcą będą rozstrzygane przed właściwymi sądami dla Dostawcy. Spory pomiędzy Abonentem będącym Konsumentem a Dostawcą mogą, zostać zakończone polubownie lub w postępowaniu przed sądem właściwym dla Konsumenta.
12. Niewykonanie lub opóźnienie w wykonywaniu przez stronę jednokrotnie lub wielokrotnie jakichkolwiek uprawnień wynikających z niniejszej Umowy, nie oznacza rezygnacji z nich przez stronę, a jednorazowe lub częściowe wykonanie jakiegokolwiek z tych uprawnień nie uniemożliwia innego lub przyszłego ich wykonywania ani wykonywania jakichkolwiek innych uprawnień wynikających z niniejszej Umowy.
13. W razie nieważności lub nieskuteczności któregokolwiek z postanowień niniejszej Umowy, nie powoduje to nieważności lub nieskuteczności pozostałych postanowień niniejszej Umowy.
14. Panel Klienta oraz inne oprogramowania Dostawcy, w szczególności zainstalowane na Panelu Klienta, stanowi przedmiot praw autorskich, podlegający ochronie na podstawie Ustawy z dn. 4 lutego 1994 r. o Prawie Autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. Z 1994 r. Nr 24, poz. 83 ze zm.). Wszelkie naruszenie prawa autorskiego Dostawcy jest zakazane i może podlegać sankcje karne i cywilne.
15. Regulamin wchodzi w życie z dniem 19.08.2019 roku. i w pełni zastępuje Regulamin obowiązujący do dnia 19.08.2019.
- KONIEC REGULAMINU --