

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Load.Me sp. z o.o.**§ 1. Przedmiot**

1.1 Niniejszy Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych (zwany dalej „Regulaminem”) określa zasady i warunki świadczenia przez Load.Me spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Radomska 8, 31-435 Kraków, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000689593, kapitał zakładowy w wysokości 500 000 zł (opłacony w całości) (zwaną dalej „Operatorem”) usług telekomunikacyjnych W-net oraz usług dodatkowych na rzecz kontrahentów. Operator jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2014 r., poz. 243), zwanej dalej „Ustawą”, wpisanym do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12149.

2. Operator świadczy Usługi na rzecz osób fizycznych i prawnych oraz jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną będących przedsiębiorcami w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672, z późn. zm.).

3. Regulamin jest udostępniony na stronie www.w-net.eu w sposób umożliwiający Abonentowi przechowywanie i odtwarzanie go w zwykłym toku czynności, w każdym czasie.

§ 2. Definicje

1. Następującym określeniom nadaje się wskazane poniżej znaczenie:

- a) **Abonent** – Przedsiębiorca, z którym Operator zawarł Umowę;
- b) **Awaria** – uszkodzenie Sieci lub Urządzenia uniemożliwiające wykonywanie Usługi;
- c) **Cennik** – dokument określający zestawienie cen za świadczone usługi telekomunikacyjne, o których mowa w § 3 ust. 2, za Usługi dodatkowe, za obsługę serwisową, w tym za nieuzasadnione zgłoszenie serwisowe, jak również zestawienie innych obciążeń finansowych tam wskazanych (w tym kar umownych);
- d) **Cennik Biznes Voice** dokument określający zestawienie cen za Usługi głosowe wskazane w § 3 ust. 1 pkt a);
- e) **Cennik Symetryczny Internet Światłowodowy Biznes** - dokument określający zestawienie cen za Usługi wskazane w § 3 ust. 1 pkt b)
- h) **Instalacja** – czynności techniczne konieczne dla uruchomienia Usługi, wykonywane w Lokalu;
- i) **Lokal** – lokal, w którym nastąpi instalacja Usługi, do którego Abonent posiada tytuł prawny, uprawniający go do zainstalowania Usługi;
- j) **Numer Abonenta** – numer przydzielony Abonentowi przez Operatora;
- k) **Protokół** – Protokół zdawczo-odbiorczy, zawierający zestawienie wykonanych czynności instalacyjnych oraz wykaz Urządzeń przekazanych przez Operatora Abonentowi na potrzeby realizacji Umowy;
- l) **Przerwa techniczna** – przerwa w dostępie do Usług, spowodowana prowadzeniem prac konserwacyjnych;
- m) **Sieć Operatora** – sieć telekomunikacyjna, której operatorem jest Load.Me i w której świadczone są Usługi;
- n) **Siła wyższa** – niemożliwe do przewidzenia nadzwyczajne zdarzenie zewnętrzne, którego skutkiem nie można zapobiec pomimo dołożenia należytej staranności;
- o) **SLA** – parametry dostępności Usługi określający poziom jakości gwarantowany przez Operatora, w ramach którego określana jest roczna dostępność Usługi (wyrażona w procentach), maksymalny czas usunięcia Awarii, parametry pracy łącza;
- p) **Taryfa** – oferta cenowa określona w Cenniku dla danej Usługi i dla danych warunków jej świadczenia;
- q) **Umowa** – Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz ewentualnych usług dodatkowych zawarta pomiędzy Operatorem a Abonentem;
- r) **Uruchomienie** – udostępnienie Usługi Abonentowi;
- s) **Urządzenia** – urządzenia wskazane w § 9 stanowiące własność Operatora, przekazane Abonentowi na okres trwania Umowy, wykorzystywane w celu realizacji Umowy;
- t) **Usługi** – usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta na zasadach wskazanych w Regulaminie, w tym usługi telekomunikacyjne oraz usługi dodatkowe wymienione w § 3 Regulaminu;
- u) **Usługi głosowe** – Usługi telekomunikacyjne wskazane w § 3 ust. 1 lit. a) oraz usługi telefoniczne świadczone w ramach innych Usług telekomunikacyjnych;
- v) **Usługi telekomunikacyjne** – Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta wskazane w Umowie;
- w) **Usługi dodatkowe** – Usługi świadczone przez Operatora na rzecz Abonenta wskazane w Umowie;
- x) **Usterka** – uszkodzenie Sieci lub Urządzenia ograniczające jakość świadczonych Usług;
- y) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą tj. zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły;
- z) **Zgłoszenie serwisowe** – zgłoszenie wystąpienia Awarii lub Usterki do Operatora w czasie obowiązywania Umowy.

2. Pojęcia użyte w Umowie oraz Regulaminie, jeżeli nie zdefiniowano ich inaczej, mają znaczenie takie jak nadała im Ustawa.

§ 3 Usługi świadczone przez Operatora

1. Operator świadczy następujące usługi telekomunikacyjne:

- a) Usługa głosowa z wykorzystaniem SIP trunk lub konta SIP;
- b) Usługa Symetryczny Internet Światłowodowy Biznes.



2. Operator świadczy usługi dodatkowe:

a) Usługi serwisowe (w tym usługa wsparcie IT dla biura);

b) Wynajem sprzętu;

oraz inne jeżeli zostały wskazane w Umowie.

3. Szczegółowa specyfikacja świadczonych na rzecz Abonenta Usług znajduje się w Umowie.

§ 4 Umowa

1. Świadczenie Usług odbywa się na podstawie Umowy zawartej przez Operatora z Abonentem, na zasadach określonych w Umowie, Cenniku i Regulaminie oraz załącznikach do powyższych. W razie sprzeczności postanowień umowy z niniejszym Regulaminem stosuje się postanowienia Umowy.

2. Umowa może zostać zawarta na czas oznaczony lub nieoznaczony wskazany w Umowie.

3. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej lub elektronicznej poprzez formularz udostępniony na stronie [www. w -net. eu](http://www.w-net.eu) przez Operatora. Do zawarcia Umowy w formie elektronicznej wymagany jest dostęp do Internetu oraz przeglądarka internetowa, która akceptuje pliki typu cookies.

4. Przed zawarciem Umowy Operator może wezwać Abonenta do przesłania drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej, w terminie 7 dni, kopii dokumentów urzędowych potwierdzających prawidłowość przedstawionych informacji potrzebnych do zawarcia Umowy, a także kopii pełnomocnictwa upoważniającego do reprezentowania Abonenta, w przypadku gdy stanowi ono podstawę reprezentacji i uzależnić zawarcie tejże Umowy od przedłożenia powyższych dokumentów.

5. Przed zawarciem Umowy, Operator może dokonać oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, w szczególności na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1015, z późn. zm.).

6. Przed zawarciem Umowy, Operator dokonuje weryfikacji możliwości technicznych jej realizacji.

7. W przypadku negatywnej weryfikacji, o której mowa w § 4 ust 6 Operator proponuje Abonentowi realizację Umowy przy odmiennych parametrach Usługi, jeżeli świadczenie Usług przy odmiennych parametrach jest możliwe.

8. Operator odmawia zawarcia Umowy lub informuje o niemożliwości świadczenia Usług, w przypadku gdy:

a) Abonent odmawia przedstawienia informacji koniecznych do zawarcia lub realizacji Umowy;

b) Abonent nie spełnia kryteriów oceny wiarygodności płatniczej, w szczególności nie wywiązywał się terminowo ze zobowiązań wynikających z uprzednio zawartej z Operatorem bądź innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych;

c) Abonent nie wyraził zgody na przedstawione przez Operatora parametry Usługi, w przypadku o którym mowa w § 4 ust. 7;

d) z przyczyn technicznych lub innych niezależnych od Operatora, nie jest możliwym Uruchomienie, Instalacja bądź świadczenie Usług, albo są one utrudnione, jeżeli nie potwierdzi świadczenia Usług w danej lokalizacji;

e) Abonent nie uzyska i nie przedstawi wszelkich zgód (w tym od właścicieli, wynajmujących, użytkowników wieczystych, dzierżawców itp.) na przeprowadzenie w budynku oraz na nieruchomościach wskazanych przez Operatora infrastruktury potrzebnej do dokonania Instalacji oraz rozpoczęcia świadczenia Usług.

§ 5 Uruchomienie Usługi

1. Uruchomienie Usługi następuje w terminie określonym w Umowie.

2. Operator zapewnia Urządzenia potrzebne do realizacji Usługi, w zakresie określonym w Umowie.

3. Abonent jest zobowiązany do współdziałania przy Instalacji, w szczególności do udostępnienia osobie wskazanej przez Operatora Lokalu, w terminie uzgodnionym przez strony jak również jest zobowiązany do udostępnienia i zapewnienia stałego oraz nieprzerwanego źródła energii potrzebnego do zasilania sprzętu niezbędnego do wykonania Instalacji.

4. Po zakończeniu Instalacji Operator sporządza Protokół, który następnie podpisywany jest przez obie Strony.

5. Jeżeli Operator wykona Instalację w sposób wadliwy, Abonent ma prawo w terminie 14 dni od dnia zakończenia Instalacji, wezwać Operatora do usunięcia usterek i wad, za które Operator ponosi odpowiedzialność, wyznaczając dodatkowy, co najmniej 14 dniowy termin na usunięcie nieprawidłowości. Po usunięciu nieprawidłowości, odpowiednie zastosowanie ma procedura wskazana w § 5 ust. 4- 7. Zgłoszenie zastrzeżeń lub uwag nie uprawnia do odmowy podpisania Protokołu.

6. W przypadku jeżeli Operator nie otrzyma w terminie wskazanym w § 5 ust. 5 wezwania tam opisanego, że Instalacja została wykonana w sposób prawidłowy, a Abonentowi nie przysługują uprawnienia z tytułu rękojmi w stosunku do wykonanej Instalacji.

7. Jeżeli pomimo braku przedstawienia zastrzeżeń lub uwag lub w przypadku zgłoszenia zastrzeżeń nieuzasadnionych, w terminie wskazanym w § 5 ust. 5 Abonent odmawia podpisania Protokołu, Protokół podpisywany jest wyłącznie przez Operatora jednak ze skutkiem takim jakby został podpisany przez obie Strony (w szczególności ze skutkiem wskazanym w § 5 ust. 6). W Protokole, o którym mowa powyżej wskazuje się powód, dla którego Abonent odmówił podpisania protokołu lub okoliczności odmowy podania przedmiotowego powodu.

8. W przypadku odmowy podpisania przez Abonenta Protokołu lub też braku wykonania Instalacji z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w szczególności braku współpracy przy Instalacji lub braku uzyskania i przedstawienia zgód, o których mowa w § 4 ust. 8 pkt e), braku wpuszczenia na teren budynku lub nieruchomości przez które poprowadzona ma zostać infrastruktura, braku udzielenia wszelkich wskazanych przez Operatora informacji, Operatorowi przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w terminie 60 dni od zakończenia Instalacji lub od dnia, w którym Instalacja miała zostać wykonana zgodnie z Umową oraz żądania zwrotu poniesionych przez Operatora kosztów związanych z czynnościami podjętymi w celu wykonania instalacji.

9. Uruchomienie Usługi następuje po podpisaniu Protokołu, w terminie wskazanym w Umowie.

10. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w majątku Abonenta powstałą w związku z niewykonaniem Instalacji lub brakiem Uruchomienia Usługi, za wyjątkiem szkody spowodowanej z jego z winy umyślnej.

§ 6 Usługi dodatkowe



1. W trakcie obowiązywania Umowy Abonent może na podstawie zamówienia przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej zlecić Uruchomienie Usługi dodatkowej. Operator niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej otrzymanie zamówienia, o którym mowa w § 6 ust. 1 na adres e-mail Abonenta podany w Umowie.
2. Potwierdzenie realizacji zamówienia lub też odmowy realizacji zamówienia Operator przekazuje Abonentowi, w formie pisemnej lub w formie e-mail na adres Abonenta podany w Umowie, niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji możliwości technicznej jego realizacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania. Brak przekazania potwierdzenia realizacji zamówienia w powyższym terminie jest równoważne z odmową tejże realizacji.
3. Uruchomienie Usługi dodatkowej nastąpi w terminie określonym przez Operatora w potwierdzeniu realizacji zamówienia, o którym mowa w § 6 ust. 2 nie późniejszym niż 21 dnia od dnia tegoż potwierdzenia.
4. Operator może wyznaczyć późniejszy termin realizacji zamówienia, w przypadku gdy wymaga ona poczynienia dodatkowych ustaleń z Abonentem lub Instalacji.

§ 7 Taryfy

1. Abonent może na podstawie zamówienia przekazanego w formie pisemnej lub elektronicznej zlecić zmianę Taryfy (o ile dana Usługa elektroniczna oferowana jest przez Operatora w różnych Taryfach). Operator niezwłocznie (nie później niż w terminie 14 dni) potwierdza otrzymanie zamówienia, w formie elektronicznej na adres e-mail Abonenta podany w Umowie.
2. Potwierdzenie realizacji zamówienia Operator przekazuje Abonentowi, w formie pisemnej, niezwłocznie po dokonaniu weryfikacji możliwości technicznej jego realizacji, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Abonenta potwierdzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1. Operator ma prawo w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim odmówić realizacji zamówienia wskazanego w § 7 ust. 1 jeżeli warunki techniczne uniemożliwiają dokonanie zmiany. Brak przekazania potwierdzenia realizacji zamówienia w powyższym terminie jest równoważne z odmową tejże realizacji.
3. Zmiana Taryfy nastąpi w pierwszym dniu kolejnego okresu rozliczeniowego po przekazaniu potwierdzenia realizacji zamówienia, o którym mowa w § 7 ust. 2. Zmiana Taryfy nie wymaga zmiany Umowy.
4. W czasie trwania minimalnego okresu obowiązywania Umowy koniecznego do skorzystania z warunków Taryfy, określonego w Umowie, Abonent może zlecić zmianę Taryfy wyłącznie na inną o wyższej cenie, określonej w Cenniku.

§ 8 Zobowiązania Abonenta

1. Abonent jest zobowiązany do:
 - a) niezwłocznego zawiadamiania Operatora, w formie pisemnej lub elektronicznej, o wszelkich zmianach danych Abonenta pod rygorem uznania za skuteczne oświadczeń i czynności dokonywanych przez Operatora zgodnie z dotychczasowymi danymi;
 - b) pokrycia wszelkich kosztów związanych z naprawą lub wymianą Urządzeń na nowe, w przypadku ich zniszczenia bądź uszkodzenia, chyba że zniszczenie bądź uszkodzenie nastąpi z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Operatora;
 - c) współdziałania z Operatorem w zakresie Instalacji oraz przy realizacji Usług, w szczególności poprzez zapewnianie dostępu do Urządzeń, dla celów serwisu oraz wprowadzanych zmian, osobom upoważnionym przez Operatora;
 - d) niezwłocznego powiadomienia Operatora o wszelkich przypadkach braku działania lub nieprawidłowościach w działaniu Usługi, w tym o wszelkich niezgodnościach z parametrami technicznymi;
 - e) niezwłocznego zwrotu Urządzeń stanowiącego własność Operatora po zakończeniu obowiązywania Umowy (w szczególności w przypadku wygaśnięcia, rozwiązania, odstąpienia, wypowiedzenia przez którąkolwiek ze Stron) lub zwrotu wartości Urządzeń;
 - f) niepodejmowania jakichkolwiek działań na szkodę Operatora oraz Sieci Operatora, w szczególności zagrażających jej bezpieczeństwu lub integralności;
2. Abonent:
 - a) wyraża zgodę na dokonanie kserokopii dokumentów przedstawionych przez Abonenta przy zawarciu Umowy, o ile dane zawarte w treści tych dokumentów są niezbędne do zawarcia lub wykonania Usługi.
 - b) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących proponowanych zmian Cennika oraz Regulaminu, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w komparycji Umowy;
 - c) wyraża zgodę na otrzymywanie informacji dotyczących proponowanych zmian Umowy, w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie;
 - d) upoważnia Operatora, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnieniu informacji gospodarczych i wymianie do informacji gospodarczych do wystąpienia do biur informacji gospodarczej o ujawnienie informacji gospodarczych dotyczących osoby Abonenta, w tym również informacji dotyczących zobowiązań powstałych przed dniem wejścia w życie w/w ustawy;
 - e) wyraża zgodę na udostępnienie przez Load.Me danych jego przedsiębiorstwa w zakresie nazwy lub numeru NIP lub REGON innym przedsiębiorcom prowadzącym działalność telekomunikacyjną, w celu uzyskania informacji o fakcie ewentualnego zaprzestania regulowania płatności z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych wobec wskazanych wyżej operatorów lub o fakcie zgłoszenia utraty dokumentów potwierdzających tożsamość oraz udostępnienia w tym samym celu powyższych danych przez wskazane podmioty na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez Load.Me,
 - f) wyraża zgodę na udostępnienie przez Load.Me danych jego przedsiębiorstwa (z wyłączeniem danych osobowych – chyba że zaistnieje inna podstawa prawna dla takiego udostępnienia) Gospodarczej S.A., Rejestru Dłużników ERIF Biura Informacji Gospodarczej S.A., w celu pozyskania informacji gospodarczych oraz do Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich oraz udostępnienia w tym samym celu powyższych danych przez wskazane podmioty na potrzeby oceny wiarygodności płatniczej wykonywanej przez Load.Me,
3. Operator przetwarza dane osobowe Abonenta w celu pozyskania informacji gospodarczych z Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A., Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej S.A., Rejestru Dłużników ERIF Biura Informacji Gospodarczej S.A., oraz Biura Informacji Kredytowej S.A. i Związku Banków Polskich oraz na potrzeby oceny

wiarygodności płatniczej wykonywanej przez Operatora - na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Operatora jako administratora danych osobowych;

§ 9 Urządzenia

1. Urządzenia wykorzystywane przy realizacji Usług pozostają własnością Operatora w całym okresie trwania Umowy oraz po ich zakończeniu. Wysokość opłaty za korzystanie z Urządzeń stanowiących własność Operatora określa Umowa.
2. Abonent jest zobowiązany do korzystania z Urządzeń stanowiących własność Operatora wyłącznie w sposób zgodny z ich przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi. Wszelkie modyfikacje, naprawy i wymiany Urządzeń stanowiących własność Operatora mogą być dokonywane wyłącznie przez osoby do tego upoważnione przez Operatora.
3. Abonent zobowiązuje się nie udostępniać Urządzeń stanowiących własność Operatora osobom trzecim, pod jakimkolwiek tytułem prawnym bez osobnej pisemnej zgody Operatora.
4. Abonent zobowiązuje się zachować Urządzenia stanowiące własność Operatora w stanie nie pogorszonym oraz zwrócić je Operatora po zakończeniu trwania Umowy (w terminie 7 dni od dnia zakończenia Umowy), w takim samym stanie.
5. Abonent nie odpowiada za zużycie Urządzeń stanowiących własność Operatora wynikającą z ich normalnej eksploatacji pod warunkiem prawidłowego ich używania.
6. W przypadku zniszczenia Urządzeń lub też braku jego zwrotu w terminie wskazanym w § 9 ust. 4 Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości wartości Urządzeń określonych w Umowie. W przypadku gdy szkoda powstała w majątku Operatora przewyższy zastrzeżoną karę umowną, Operator będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

& 10 Dane

1. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść danych przekazywanych w Sieci Operatora, w tym danych przekazywanych przez i do Abonenta, których przekazu nie inicjuje, nie wybiera odbiorcy przekazu lub nie wybiera treści oraz jej nie modyfikuje.
2. Operator gromadzi i przetwarza dane Abonenta objęte tajemnicą telekomunikacyjną wyłącznie w zakresie w jakim jest to przedmiotem Usługi lub jest to niezbędne do jej wykonania lub jest to niezbędne do ustalenia wysokości opłat z tytułu Usługi lub jest to konieczne z innych powodów przewidzianych Ustawą lub przepisami odrębnymi.
3. Operator zobowiązany jest do zachowania należytej staranności, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi i ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu Urządzeń, Sieci Operatora oraz zbiorów danych transmisyjnych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
4. Operator do celów ustalania wysokości opłat może gromadzić, w okresie trwania Umowy, dane transmisyjne obejmujące dane routinowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format, dane o położeniu urządzeń końcowych, dane dotyczące sieci, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia.
5. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla wykonywania zadań i obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego wynikających z Ustawy lub przepisów odrębnych.
6. W zakresie w jakim w związku z zawarciem i wykonaniem Umowy dochodzi do powierzenia Operatorowi danych osobowych Strona zawierają umowę powierzenia danych osobowych (Załącznik 1 do Regulaminu).
7. Operator przetwarza dane osobowe Abonenta na zasadach określonych w klauzuli informacyjnej (Załącznik 2 do Regulaminu).
8. Load.Me informuje, że dla celów naliczania opłat z tytułu świadczenia Usług, do celów rozliczeń operatorskich oraz (w zakresie dozwolonym przez przepisy prawa) do celów marketingowych danych transmisyjnych obejmujących dane routinowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format, dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływane, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia.

§ 11 Poufność

1. Podczas świadczenia Usług, Operator może udostępniać Abonentowi materiały, informacje lub dane z zakresu własności intelektualnej, know how, polityki cenowej, szeroko rozumianej działalności lub planów i strategii handlowych, marketingowych, badawczych, rozwojowych lub innych planów i strategii Operatora. Wszelkie takie materiały, informacje i/lub dane, bez względu na ich formę i nośnik, stanowią informacje poufne (zwane dalej „Informacjami Poufnymi”).
2. Abonent zobowiązuje się Informacje Poufne zachowywać w poufności. Zobowiązania, o którym mowa w zdaniu powyższym nie stosuje się w stosunku do Informacji Poufnych, które:
- a) staną się powszechnie znane z innej przyczyny niż niewykonanie lub nienależyte wykonanie niniejszego §11 Regulaminu;
 - b) w wyniku wzajemnego porozumienia Stron zawartego w formie pisemnej (pod rygorem nieważności) dana informacja została zwolniona ze statusu Informacji Poufnych,
 - c) Abonent jest zobowiązany ujawnić na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. Abonent jest wówczas zobowiązany, o ile to możliwe, powiadomić Operatora odpowiednio wcześniej na piśmie o zamiarze ujawnienia Informacji Poufnych w tym trybie, umożliwiający Operatora ubieganie się o ochronę Informacji Poufnych. W każdym wypadku Abonent ujawni tylko niezbędne minimum Informacji Poufnych, w celu wypełnienia stosownych wymogów.

§ 12 Bezpieczeństwo sieci

1. Operator podejmuje środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci Operatora, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, w tym w szczególności monitoruje ruch pod kątem bezpieczeństwa sieci i ochrony przed niechcianą pocztą.
2. Operator informuje o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa Sieci Operatora wymagającego podjęcia przez Abonenta środków, wykraczających poza środki do tego czasu stosowane przez Operatora poprzez publikację komunikatów na stronie internetowej Operatora dedykowanej Usłudze świadczonej na rzecz Abonenta (w szczególności w przypadku publikacji takich informacji przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej), a także o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.

3. Operator może ograniczyć lub wyłączyć dostęp do Usług (co nie wyłącza obowiązku Abonenta do terminowego regulowania opłat za okres, w którym dostęp do Usług był wyłączony lub ograniczony) w przypadkach naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci Operatora lub Usług (w szczególności w przypadku rozsyłania przez Abonenta spam-u lub udostępniania na serwerze przez Abonenta Usług lub domen wspomagających rozsyłanie spam-u lub generowania przez Abonenta niechcianego bądź szkodliwego ruchu do innych sieci). Ograniczenie lub wyłączenie dostępu do Usług może odbywać się w szczególności poprzez:

- a) eliminację przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci Operatora lub Usługi;
- b) przerwanie lub ograniczenie świadczenia Usługi, w przypadku wysyłania przez Abonenta komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci Operatora lub Usług

4. Abonent zobowiązany jest do zabezpieczenia Urządzeń końcowych poprzez:

- a) korzystanie z prywatnej adresacji IP;
- b) zabezpieczenie hasłami urządzeń abonenckich;
- c) zabezpieczenie interfejsu zarządzającego przez udostępnieniem w sieci publicznej.

5. Operator prowadzi działania mające na celu zapobieżenie osiągnięcia lub przekroczenia pojemności łącza poprzez monitoring pracy sieci. Działania te nie mają wpływu na jakość świadczonych Usług.

§ 13 Serwis

1. Abonent dokonuje Zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po zauważeniu wystąpienia Awarii lub Usterki jednak nie później niż w ciągu następnego dnia roboczego przypadającego po dniu, w którym Usterka lub Awaria zostały zauważone przez Abonenta.

2. W przypadku braku zgłoszenia Usterki lub Awarii w powyższym terminie Abonent traci wszelkie roszczenia w stosunku do Operatora z tego tytułu, w tym roszczenia o usunięciu Awarii lub Usterki, o obniżenie płatności za okres w którym Usterka lub Awaria wystąpiły oraz wszelkie roszczenia odszkodowawcze.

3. Zgłoszenie serwisowe dokonywane jest w formie elektronicznej lub za pośrednictwem środków komunikacji telefonicznej. Zgłoszenie serwisowe, dokonywane jest poprzez kontakt z Centrum Zarządzania Siecią (czynnym całą dobę, 7 dni w tygodniu) lub Biurem Obsługi Klienta (czynnym w dni robocze, w godz. 9:00-17:00):

a) **Centrum zarządzania siecią** : tel.: +48 12 314 08 08 e-mail: support@w-net.eu

b) **Biuro Obsługi Klienta**: tel.: +48 12 400 40 20 e-mail: fin@w-net.eu

4. Abonent zawiera w Zgłoszeniu serwisowym następujące informacje:

- a) nazwę firmy oraz dane personalne identyfikujące osobę dokonującą Zgłoszenia serwisowego, w tym adres e-mail oraz numer telefonu;
- b) Usługę, której Zgłoszenie serwisowe dotyczy poprzez wskazanie jej identyfikatora (identyfikatory przydziela Operator);
- c) opis Awarii lub Usterki;
- d) szczegółowe dane kontaktowe na wypadek potrzeby współpracy w zakresie usunięcia Awarii lub Usterki, jeżeli są inne niż określone w Umowie.

5. Operator niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej przyjęcie Zgłoszenia serwisowego, określając jednocześnie przybliżony czas rozpoczęcia diagnozy zgłoszonej Awarii lub Usterki.

6. Operator dopełni wszelkiej staranności w celu usunięcia Awarii lub Usterki w terminie określonym w parametrach SLA, jeżeli zaś nie będzie to możliwe – w innym obiektywnie możliwym terminie.

7. Operator niezwłocznie potwierdza w formie elektronicznej lub telefonicznej usunięcie Awarii lub Usterki.

8. Operator dokonuje usunięcia Awarii lub Usterki, w tym ewentualnej naprawy lub wymiany Urządzenia:

- a) nieodpłatnie – w przypadku, gdy Awaria lub Usterka powstała w wyniku przyczyn leżących wyłącznie po stronie Operatora, Sieci Operatora lub Urządzeń, jeżeli nie są one wynikiem naruszenia przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy;
- b) odpłatnie – w pozostałych przypadkach.

9. Operator naliczy opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem w przypadku gdy Zgłoszenie serwisowe okaże się bezzasadne (gdy nie wystąpiła Awaria lub Usterka) albo w przypadku gdy Awaria lub Usterka powstały z przyczyn wskazanych w § 13 ust. 8 pkt b).

§ 14 Poziom jakości Usług

1. Wartość i rodzaj parametru SLA określa Umowa.

2. Do czasu braku dostępności Usługi stanowiącego podstawę stwierdzenia przekroczenia parametru SLA nie wlicza się:

- a) czasu usunięcia Awarii określonego w parametrach SLA;
- b) czasu trwania Awarii lub Usterki spowodowanych przyczynami innymi niż wskazane w § 13 ust. 8 pkt a);
- c) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był Przerwą Techniczną;
- d) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez Operatora środków, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci Operatora, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami;
- e) czasu, w którym brak dostępności Usługi spowodowany był podjęciem przez Operatora innych środków w przypadkach wskazanych w Ustawie i przepisach odrębnych, w szczególności z przyczyn dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- f) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn leżących po stronie Abonenta, w tym w szczególności ze względu na brak płatności za poprzednie okresy rozliczeniowe lub braku działania urządzeń Abonenta potrzebnych do świadczenia Usługi;
- g) czasu, w którym Usługa nie była wykonywana z przyczyn mających znamiona siły wyższej.

3. Całkowita odpowiedzialność Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest wyłącznie do rabatu przysługującego Abonentowi z tytułu przekroczenia SLA. Abonentowi nie będzie przysługiwało prawo



żądania odszkodowania uzupełniającego oraz żadne inne roszczenia z tego tytułu. Operator w szczególności nie odpowiada za zysk utracony Abonenta.

§ 15 Reklamacje

1. Reklamacja może zostać złożona przez Abonenta w formie pisemnej, elektronicznej lub osobiście (osobiste złożenie reklamacji zostanie potwierdzone protokołem). Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy z winy umyślnej Operatora, niedotrzymania terminów rozpoczęcia świadczenia Usług określonych Umową lub nieprawidłowości w naliczaniu opłat.

2. Abonent zawiera w reklamacji:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- d) numer Abonenta;
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu Uruchomienia Usługi;
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub Ustawy - gdy Abonent żąda ich wypłaty;
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - gdy Abonent ich żąda;
- h) podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

3. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji:

- a) niezwłocznie - w przypadku złożenia jej osobiście
- b) w terminie 14 dni - w pozostałych przypadkach.

4. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.

5. W przypadku nieudzielenia odpowiedzi w terminie 30 dni, reklamację uznaje się za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem Abonenta.

6. Odpowiedź na reklamację rozpatrzoną negatywnie, w całości lub części, doręcza się Abonentowi przesyłką poleconą w przypadku, gdy reklamacja została złożona na piśmie. W pozostałych przypadkach odpowiedź na reklamację można przesłać drogą elektroniczną na adres e-mail podany w Umowie.

7. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym.

8. Abonent może złożyć reklamację w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończył się brak dostępu do Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury VAT zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu Usługi.

9. Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym wyłącznie po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, o którym mowa powyżej.

§ 16 Płatności

1. Wysokość opłat z tytułu świadczenia Usług oraz okres rozliczeniowy określa Umowa.

2. W przypadku, gdy w Umowie wysokość opłaty netto wyrażono w walucie obcej, Abonent jest zobowiązany do uiszczenia równowartości tak ustalonej opłaty przeliczonej na polskie złote według średniego kursu walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w dniu wystawienia faktury VAT.

3. Abonent zobowiązany jest do dokonania opłaty z tytułu świadczenia Usług z góry, w terminie wskazanym na fakturze VAT, z licznym od dnia otrzymania faktury. Opłatę wnosi się na numer rachunku bankowego Operatora podany w treści faktury VAT.

4. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej Operator nalicza opłaty za świadczenie Usług opisanych w § 3 ust. 1, Usług opisanych w § 3 ust. 2, według cen wskazanych w Cenniku, chyba, że Strony określiły w drodze indywidualnych ustaleń inne ceny w Umowie.

5. W przypadku, gdy Umowa obejmuje również opłatę za Instalację lub Uruchomienie Usługi, jest ona wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.

6. Jeżeli okres rozliczeniowy określono w miesiącu kalendarzowym, liczony jest on od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem § 16 ust. 7.

7. Pierwszy okres rozliczeniowy obejmuje okres od dnia rozpoczęcia obowiązywania Umowy do końca miesiąca kalendarzowego. Ostatni okres rozliczeniowy obejmuje okres od początku miesiąca kalendarzowego do zakończenia okresu obowiązywania Umowy.

8. W przypadkach gdy okres rozliczeniowy obejmuje niepełny miesiąc kalendarzowy, w szczególności w przypadkach wskazanych w § 16 ust. 7, opłata jest wyliczana proporcjonalnie za tenże okres, przy założeniu, że miesiąc kalendarzowy obejmuje 30 dni.

9. Zwrot Urządzeń będących własnością Operatora odbywa się na koszt Abonenta, jeżeli Umowa nie stanowi inaczej.

10. W przypadku opóźnień w zapłacie opłat, które będą skutkowały wysłaniem przez Operatora wezwań do zapłaty, Abonent zostanie obciążony kosztami każdego z wezwań w wysokości wskazanej w Cenniku. Nie wyłącza to uprawnień do dochodzenia przez Operatora kosztów dochodzenia należności, w tym odsetek, przyznanych wierzycielowi na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

§ 17 Zmiana i rozwiązanie umowy

1. Zmiana Umowy wymaga pod rygorem nieważności zachowania formy w jakiej była zawarta, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących procedury zmian w zakresie Usług dodatkowych, Taryf, Cennika oraz Regulaminu.

2. Umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu na czas nieoznaczony po upływie okresu jej obowiązywania, chyba że Strona złożyła drugiej Stronie pisemne oświadczenie (pod rygorem nieważności) o nieprzedłużaniu Umowy na czas nieoznaczony po upływie okresu jej obowiązywania, nie później niż na 30 dni przed upływem terminu, do którego Umowa



obowiązywała.

3. Umowa zawarta na czas nieoznaczony może zostać wypowiedziana przez każdą ze Stron za 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec trzeciego miesiąca kalendarzowego, liczonego od następnego miesiąca po tym, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostało złożone drugiej Stronie.

4. Abonent może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, gdy:

a) Operator nie świadczy Usług objętych Umową ze swojej winy umyślnej (przy czym nie jest zawinionym przez Operatora m.in. brak świadczenia Usługi z przyczyn natury technicznej utrudniających lub uniemożliwiających świadczenie Usług, brak świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od Operatora np. z powodu nałożenia na Operatora opłat przez administratora lub właściciela budynku), po uprzednim, pisemnym (pod rygorem nieważności) wezwaniu Operatora do świadczenia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 14 dniowego terminu liczonego od dnia otrzymania takiego wezwania;

b) Operator nie dokonał Uruchomienia Usługi w terminie ustalonym w Umowie ze swojej winy umyślnej (przy czym nie jest zawinionym przez Operatora, m.in. brak Uruchomienia Usługi z przyczyn natury technicznej utrudniających lub uniemożliwiających Uruchomienie Usługi, albo brak Uruchomienia Usługi z przyczyn niezależnych od Operatora np. z powodu nałożenia na Operatora opłat przez administratora lub właściciela budynku), po uprzednim, pisemnym (pod rygorem nieważności) wezwaniu Operatora do Uruchomienia Usługi z wyznaczeniem dodatkowego 60 dniowego terminu liczonego od dnia otrzymania takiego wezwania.

5. Operator może zawiesić świadczone przez siebie Usługi (przy zachowaniu prawa do pobierania od Abonenta należnych opłat w okresie zawieszenia) oraz (dodatkowo tj. wg. swojego wyboru) może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku naruszania przez Abonenta postanowień Regulaminu lub Umowy, w szczególności w przypadku:

a) opóźnienia z zapłatą opłat wynikających z Umowy w jakiegokolwiek części za co najmniej 2 okresy rozliczeniowe;

b) podania przez Abonenta nieprawdziwych lub niepełnych informacji przy zawieraniu Umowy;

c) używanie Urządzeń niezgodnie z ich przeznaczeniem;

d) naruszenia przez Abonenta bezpieczeństwa lub integralności Sieci Operatora.

6. W przypadku wypowiedzenia przez Operatora Umowy z przyczyn wskazanych w § 17 ust. 5 pkt a) – d), Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Operatora kary umownej w wysokości 100% sumy opłat, które przysługiwałyby Operatorowi do końca trwania Umowy, gdyby ta nie została rozwiązana. Jeżeli szkoda przewyższy wysokość kary umownej Operatorowi będzie przysługiwało roszczenie o zapłatę odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

7. W przypadku gdy Operator utraci prawo do świadczenia Usług objętych Umową, w szczególności w przypadku cofnięcia, wygaśnięcia lub ograniczenia praw Operatora do świadczenia Usług, Umowa wygasa. W takim wypadku Operator poinformuje o tym Abonenta. W razie gdy utrata prawa dotyczy jedynie części Usług objętych Umową, rozwiązaniu ulega Umowa wyłącznie w tej części. Operator nie odpowiada za szkody Abonenta związane z wygaśnięciem Umowy.

8. Operatorowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi, w szczególności w przypadku:

a) utraty prawa do dysponowania kanalizacją techniczną;

b) utraty prawa do dysponowania włóknami światłowodowymi;

c) nieotrzymania wymaganej zgody na ułożenie okablowania lub budowę kanalizacji technicznej.

d) wypowiedzenia przez firmę udostępniającą kanalizację techniczną lub włókna światłowodowe na rzecz Operatora umowy dzierżawy kanalizacji teletechnicznej lub włókien światłowodowych,

9. W przypadku, o którym mowa w § 17 ust. 8 pkt a) – d) Abonentowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze.

10. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta z winy Operatora, Abonentowi będzie przysługiwała wyłącznie kara umowna określona w Cenniku.

§ 18 Usługi głosowe

1. Operator zapewnia połączenia z numerami alarmowymi z tym, że będą one ograniczone:

a) w przypadku przeniesienia urządzenia do innej lokalizacji niż wskazana w Umowie;

b) w przypadku Awarii lub Usterki sieci dostępowej Operatora;

c) w przypadku Awarii lub Usterki łącz internetowych Operatora;

d) w przypadku Awarii lub Usterki platformy głosowej.

2. Na potrzeby spisu Abonentów, Operator gromadzi i przetwarza dane obejmujące:

a) numer Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;

b) nazwiska i imiona lub nazwę Abonenta;

c) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się zakończenie sieci, udostępnione Abonentowi.

3. W przypadku Abonentów, będących osobami fizycznymi, umieszczenie w spisie następuje na podstawie zgody Abonenta udzielonej w Umowie.

4. Operator udostępni niezbędne dane innym przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spisy Abonentów lub świadczącym usługę informacji o numerach telefonicznych na zasadach określonych w Ustawie.

5. Operator w ramach świadczonych Usług głosowych umożliwia Abonentowi, w przypadku połączeń związanych z obowiązkiem ponoszenia opłat z ich tytułu:

a) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,

b) nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na rodzaje numerów o podwyższonej opłacie oraz połączeń przychodzących z takich numerów,

c) określenia maksymalnej ceny za jednostkę rozliczeniową Usługi albo ceny za połączenie, w przypadku usługi taryfikowanej za całe połączenie, i nieodpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie,



których cena przekracza cenę maksymalną określoną przez Abonenta, oraz połączeń przychodzących z takich numerów, d) określenia progu kwotowego, dla każdego okresu rozliczeniowego, po przekroczeniu którego Operator będzie obowiązany do natychmiastowego poinformowania Abonenta o fakcie jego przekroczenia lub zablokowania możliwości wykonywania połączeń na numery o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów.

6. Zlecenia, o których mowa w § 18 ust. 5, Abonent przekazuje Operator w formie pisemnej lub elektronicznej.

7. Usługi głosowe mogą być ograniczone w przypadku:

- a) Awarii lub Usterki sieci dostępowej Operator;
- b) Awarii lub Usterki łącz internetowych Operator;
- c) Awarii lub Usterki platformy głosowej;
- d) zalegania przez Abonenta z płatnością za 1 okres rozliczeniowy.

§ 19 Zmiana Cennika i Regulaminu

1. Zaktualizowany Regulamin Operatora dostępny jest zawsze na stronie internetowej Operatora www.w-net.eu i wysyłany jest Abonentowi na jego żądanie, na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej.

2. Operator podaje do informacji Abonenta zmianę Regulaminu lub Cennika z wyprzedzeniem miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie poprzez przesłanie na adres e-mail Abonenta lub podanie do publicznej wiadomości, w szczególności w formie publikacji na stronie internetowej Operatora www.w-net.eu.

2. Zmiana Regulaminu, Cennika następuje zgodnie z postanowieniami Ustawy, w zakresie dotyczącym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych oraz w odniesieniu do Umów dotyczących publicznie dostępnych Usług telekomunikacyjnych. W pozostałym zakresie zmieniony Regulamin udostępniany jest na stronie internetowej www.w-net.eu i obowiązuje od daty jego publikacji.

3. Regulamin i Cennik w zmienionej formie obowiązuje Abonenta od dnia ich wejścia w życie zgodnie z postanowieniami Regulaminu oraz Ustawy.

§ 20 Postanowienia końcowe

1. Przeniesienie przez Abonenta praw i obowiązków z tytułu Umowy na osobę trzecią może nastąpić wyłącznie pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody Operatora wyrażonej w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, w której będzie wskazana osoba na rzecz której może zostać dokonane przeniesienie.

2. Opłaty związane z przeniesieniem ponosi Abonent, który dokonuje przeniesienia.

3. Abonent dokonujący przeniesienia jest zobowiązany do uprzedniego uiszczenia wszystkich prawidłowo naliczonych opłat i innych należności za okres wykonywania Umowy na jego rzecz.

4. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązywania sporów. Postanowienie powyższe nie stanowi zapisu na sąd polubowny. Spory wynikłe z zawartej Umowy rozpatruje sąd powszechny właściwy miejscowo dla Operatora.

Załączniki:

- 1) Umowa powierzenia danych
- 2) Klauzula informacyjna



UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH

zawarta w dniu // r. w Krakowie, pomiędzy:

reprezentowanym przez:

-

zwanym dalej „**Administratorem**”

LOAD.ME spółką z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Krakowie, przy ul. Radomska 8, 31-435 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie - XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000689593, NIP: 6772423583, REGON: 367936674, kapitał zakładowy w wysokości 250 000 zł (opłacony w całości), zwaną dalej „**Procesorem**”, reprezentowaną przez Prezesa Zarządu:

Iaroslava Klieshevnikova

Powierający i Procesor zwani dalej łącznie „**Stronami**”, a każdy z osobną „**Stroną**”.

Mając na uwadze fakt, iż od dnia 25 maja 2018 r. będzie stosowane Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 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), w związku z wprowadzonymi zmianami przepisów Strony zgodnie postanowiły zawrzeć niniejszą Umowę Powierzenia, żeby uregulować zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych.

1. DEFINICJE

- 1.1. **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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1);
- 1.2. **Umowa** - umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy Stronami w dniu / ;
- 1.3. **Umowa Powierzenia** - niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
- 1.4. **Dane osobowe** - dane wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy Powierzenia.

2. PRZEDMIOT UMOWY POWIERZENIA ORAZ ZAKRES, CEL I CHARAKTER PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

- 2.1. W trybie art. 28 ust. 3 RODO, Administrator powierza Procesorowi do przetwarzania Dane Osobowe, a Procesor zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnie z Umową Powierzenia.
- 2.2. Celem przetwarzania Danych osobowych jest wykonanie Umowy, w szczególności świadczenie usług na rzecz Administratora na zasadach wskazanych w Regulaminie, w tym usługi telekomunikacyjne oraz usługi dodatkowe wymienione w § 3 Regulaminu;
- 2.3. Dane osobowe będą przez Procesora przetwarzane w formie elektronicznej w systemach informatycznych w zakresie wskazanym w Załączniku nr 1

3. ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

- 3.1. Procesor może przetwarzać Dane Osobowe wyłącznie w zakresie i w celu przewidzianym w Umowie Powierzenia i w Umowie.
- 3.2. Przy przetwarzaniu danych osobowych Procesor zobowiązuje się do przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych, w szczególności RODO.
- 3.3. Procesor oświadcza, że dysponuje zasobami, doświadczeniem, wiedzą fachową i wykwalifikowanym personelem, które umożliwiają mu prawidłowe wykonanie Umowy Powierzenia oraz wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi wynikające z przepisów.
- 3.4. Procesor oświadcza, że podjął skuteczne środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające Dane Osobowe przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa oraz uszkodzeniem, zniszczeniem, utratą lub nieuzasadnioną modyfikacją. Procesor oświadcza, że zastosowane przez niego środki pozostają zgodne z przepisami RODO dotyczącymi bezpieczeństwa przetwarzania, w tym art. 32.
- 3.5. Procesor zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia, w



tym także po rozwiązaniu Umowy Powierzenia, oraz zobowiązuje się zapewnić, aby jego pracownicy oraz inne osoby upoważnione do przetwarzania powierzonych Danych Osobowych, zobowiązały się do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia, w tym także po rozwiązaniu Umowy Powierzenia.

3.6. Procesor zobowiązuje się, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO; w szczególności, Procesor zobowiązuje się przekazywać Administratorowi informacje oraz wykonywać jego polecenia dotyczące stosowanych środków zabezpieczania powierzonych danych osobowych, przypadków naruszenia ochrony danych osobowych będących przedmiotem Umowy Powierzenia oraz zawiadamiania o tym organu nadzorczego lub osób, których dane osobowe dotyczą, pomagać w przeprowadzaniu oceny skutków dla ochrony danych, oraz w przeprowadzaniu uprzednich konsultacji z organem nadzorczym i wdrożenia zaleceń organu;

3.7. Procesor zobowiązuje się przekazywać Administratorowi, informacje o naruszeniu ochrony powierzonych Procesorowi danych osobowych, w tym informacje niezbędne Administratorowi do zgłoszenia naruszenia ochrony danych organowi nadzorczemu, o którym mowa w art. 33 ust. 3 RODO, przekazanie takie powinno odbywać się na adres inspektor@w-net.eu

3.8. Procesor zobowiązuje się w miarę możliwości pomagać Administratorowi, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne oraz na podstawie odrębnych ustaleń, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w rozdziale III RODO;

3.9. Procesor zobowiązuje się niezwłocznie informować Administratora, jeżeli zdaniem Procesora wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów dotyczących ochrony danych.

3.10. Procesor zobowiązuje się stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.

3.11. Procesor zobowiązuje się powiadamiać Administratora niezwłocznie o:

a) wszczęciu kontroli przez organ nadzorczy zajmujący się ochroną danych osobowych w związku z powierzeniem Procesorowi przetwarzania Danych Osobowych, a także o wszelkich decyzjach lub postanowieniach administracyjnych wydanych wobec Procesora w związku z powyższym;

b) wszczętych lub toczących się postępowaniach administracyjnych, sądowych lub przygotowawczych związanych z powierzeniem Procesorowi przetwarzania Danych Osobowych, a także o wszelkich decyzjach, postanowieniach lub orzeczeniach wydanych wobec Procesora w związku z powyższym;

c) wszelkich incydentach dotyczących powierzonych do przetwarzania Danych Osobowych przez Procesora, w tym uzyskania przypadkowego lub nieupoważnionego dostępu do powierzonych Danych Osobowych, przypadkach zmiany, utraty, uszkodzenia lub zniszczenia powierzonych Danych Osobowych;

3.12. Procesor nie może przekazywać powierzonych mu do przetwarzania Danych Osobowych do podmiotów znajdujących się w państwach spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, chyba że Administrator udzieli mu uprzedniej, pisemnej pod rygorem nieważności, zgody zezwalającej na taki transfer.

4. DALSZE POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

4.1. Procesor jest uprawniony do dokonania dalszego powierzenia (podpowierzenia) przetwarzania danych osobowych innym podmiotom w oparciu o ogólną zgodę, którą Administrator niniejszym wyraża. Administrator ma prawo wniesienia uzasadnionego sprzeciwu wobec Podprocesora wskazanego mu przez Procesora w terminie 7 Dni Roboczych od otrzymania informacji o zamiarze zaangażowania Podprocesora.

4.2. Procesor zapewni, by odpowiednie obowiązki ochrony danych przewidziane w niniejszej Umowie Powierzenia nałożone były również na Podprocesora.

5. UPRAWNIENIA KONTROLNE ADMINISTRATORA

5.1. Administrator lub upoważniony przez niego audytor zewnętrzny ma prawo do przeprowadzenia kontroli przestrzegania przez Procesora zasad przetwarzania danych osobowych, o których mowa w Umowie Powierzenia oraz w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności poprzez żądanie udzielenia informacji dotyczących przetwarzania przez Procesora danych osobowych niezbędnych do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO, stosowanych środków technicznych i organizacyjnych, aby przetwarzanie toczyło się zgodnie z prawem lub dokonywania kontroli u Procesora, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu przez Strony na 10 dni przed planowaną kontrolą. Procesor dokona niezbędnych czynności w celu umożliwienia wykonania tego uprawnienia przez Administratora.

5.2. Administrator zobowiązuje się, że:

a) jako upoważniony audytor nie zostanie wyznaczony podmiot prowadzący pośrednio lub bezpośrednio działalność konkurencyjną w stosunku do działalności prowadzonej przez Procesora,

b) nie będzie nadużywał uprawnień wskazanych w ust. 5.1, w tym w szczególności przy braku uzasadnionych podstaw nie będzie wykonywał uprawnień do wykonywania kontroli u Procesora częściej niż raz w roku.

5.3. Procesor jest zobowiązany do zastosowania się do zaleceń Administratora dotyczących zasad przetwarzania powierzonych danych osobowych oraz dotyczących poprawy zabezpieczenia danych osobowych, sporządzonych w wyniku kontroli przeprowadzonych przez Administratora lub upoważnionego przez niego audytora.

6. ZOBOWIĄZANIA ADMINISTRATORA



6.1. Administrator od chwili przekazania mu Danych Osobowych zobowiązuje się do wykonywania obowiązków, jakie nakłada na niego odpowiednie przepisy prawa, w tym RODO.

6.2. Administrator zobowiązuje się w szczególności uzyskać we własnym zakresie odpowiednią podstawę prawną do przetwarzania danych osobowych przekazywanych Procesorowi.

7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

7.1. Niniejsza Umowa Powierzenia wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 r. i zostaje zawarta na czas obowiązywania Umowy.

7.2. W przypadku rozwiązania Umowy Powierzenia, Procesor zobowiązany jest zależnie od decyzji Administratora, do usunięcia wszelkich powierzonych na mocy Umowy Powierzenia danych osobowych lub do przekazania ich Administratorowi w sposób i w formacie umożliwiającym ich dalsze przetwarzanie. Usunięcie danych powinno zostać potwierdzone stosownym protokołem. Zobowiązania wskazane w zdaniach poprzednich nie obowiązują jeżeli Procesor posiada inną zgodną z prawem podstawę do dalszego przetwarzania danych, w tym w zakresie przechowywania danych w celu wykazania prawidłowości wykonania usług na rzecz Administratora – do upływu okresu przedawnienia roszczeń.

7.3. Wszelkie zmiany Umowy Powierzenia wymagają formy pisemnej lub dokumentowej.

7.4. Umowa Powierzenia została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

7.5. Wszystkie Załączniki stanowią integralną część Umowy Powierzenia.

W imieniu Administratora

W imieniu Procesora

Zakres przetwarzania

Kategoria osób, których dane dotyczą	Rodzaj danych osobowych	Operacje wykonywane na danych	Czas przetwarzania

Załącznik 2 - Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych osobowych jest spółka Load.Me spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, ul. Radomska 8, 31-435 Kraków, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000689593, kapitał zakładowy w wysokości 250 000 zł (opłacony w całości), (dalej jako „Administrator” lub „Spółka”)
2. Z Administratorem można się skontaktować poprzez wysłanie wiadomości email na adres: office@w-net.eu lub pisemnie na ww. adres siedziby.
3. Zakres przetwarzanych danych - imię, nazwisko, adres e-mail, NIP, REGON, numer telefonu oraz dane wynikające z zestawienia tych danych.
4. Nadto, w związku z wymogami ustawy prawo telekomunikacyjne przetwarzamy również Państwa tzw. „dane retencyjne”, takie jak:
 - a) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług telekomunikacyjnych wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
 - b) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
 - c) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
5. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest:
 - a) realizacja świadczeń wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym dostarczania usług, wykonania przyłącza oraz instalacji, a także usuwania awarii i konserwacji sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);
 - b) wystawianie faktur i przyjmowanie płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz wypełnienie obowiązku prawnego);
 - c) windykacja roszczeń oraz obrona przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes);
 - d) obsługa reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązku prawnego);
 - e) gromadzenie, przechowywanie i udostępnianie danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 159 i nast. ustawy prawo telekomunikacyjne);
 - f) marketing bezpośredni usług Administratora w formie kontaktu telefonicznego na podany w formularzu numer telefonu w celu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes);
 - g) przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany w formularzu adres mail (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit. a RODO w zw. z art. 10 ust. 2 ustawy i świadczeniu usług drogą elektroniczną – Twoja zgoda);
 - h) wyrażona zgoda na przetwarzanie danych celem prowadzenia spisu abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art. 66 i 67 prawa telekomunikacyjnego (podstawa prawna – art. 6 ust. 1 lit. a RODO w zw. z art. 169 ust. 3 ustawy prawo telekomunikacyjne)
6. Dane osobowe będą przekazywane:
 - podmiotom, które wykonują usługi na rzecz Administratora konieczne do świadczenia usług, których dotyczy zawarta przez Panią/Pana umowa z Administratorem;
 - W przypadku wyrażenia zgody na umieszczenie danych w spisie abonentów, dane mogą być przekazywane również innym abonentom oraz przedsiębiorcom telekomunikacyjnym
 - odbiorcom, na rzecz których ujawnienie wymagane jest na mocy odpowiednich przepisów lub postanowienia sądu lub innego organu władzy,
7. Dane będą przetwarzane przez następujący okres czasu:
 - a) dane retencyjne przechowywane są przez okres 12 miesięcy, a następnie usuwane;
 - b) dane znajdujące się na umowie oraz innych nośnikach przechowywane są przez okres jej trwania, okres umożliwiający dochodzenie roszczeń (3 lata) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowanymi przeciwko nam (10 lat, z tym że w przypadku wprowadzenia nowelizacji okres ten będzie wynosił 6 lat);
 - c) dane zawarte na fakturach przechowywane są przez okres 5 lat, zgodnie z wymogami przepisów prawa.
8. Ma Pani/Pan prawo:
 - a) żądać dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania.
 - b) wnieść skargę do organu nadzorczego.
 - c) w zakresie w jakim podstawą przetwarzania jest zgoda:
 - żądać przeniesienia danych osobowych, w tym przesłania danych innemu administratorowi.
 - wycofać w każdym czasie udzieloną zgodę. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania przed jej wycofaniem.
 - d) W zakresie w jakim podstawą przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Spółka ma Pani/Pan prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne ale może okazać się niezbędne celem wykonania Umowy.