

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG PRZEZ DAKTELA S.R.O.

1. Definicje

- 1.1. **„Ogólne warunki”** oznaczają niniejsze Ogólne warunki świadczenia usług regulujące świadczenie publicznych usług telekomunikacyjnych przez Dostawcę i tworzą integralną część każdej Umowy o świadczenie usług oraz Zamówienia, które stanowi załącznik do Umowy o świadczenie usług zawartej pomiędzy Dostawcą z jednej strony a Abonentem z drugiej.
- 1.2. **„Dostawca”** oznacza spółkę Daktela s.r.o., z siedzibą w Vinohradská 2828/151, Praha 3 - Žižkov, 130 00, nr ID 27232263, NIP CZ27232263, zarejestrowaną w Rejestrze Handlowym prowadzonym przez Sąd Rejestrowy w Pradze, Oddział C, Nr106338, tel. 226 211 245, <http://www.daktela.com> i e-mail daktela@daktela.com.
- 1.3. **„Abonent”** oznacza użytkownika danej Usługi, który spełnił warunki określone w odpowiednich przepisach prawa, niniejszych Ogólnych warunkach i który zawarł z Dostawcą Umowę i co najmniej jedno Zamówienie.
- 1.4. **„Umowa”** oznacza właściwą Umowę o świadczenie Usług zawartą pomiędzy Dostawcą a Abonentem.
- 1.5. **„Aneks”** oznacza zmianę zawartej Umowy polegającą na zmodyfikowaniu lub uzupełnieniu treści zawartej Umowy.
- 1.6. **„Zamówienie”** oznacza dokument stanowiący propozycję zawarcia umowy o świadczenie określonej Usługi, która określa szczegółowe warunki techniczne, cenowe oraz inne warunki świadczenia danej Usługi
- 1.7. **„Dzień Roboczy”** oznacza dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polsce.
- 1.8. **„Godziny Robocze”** oznaczają godziny pomiędzy 9.00 a 17.00 w Dni Robocze.
- 1.9. **„Cennik”** oznacza aktualny cennik Usług Dostawcy, dostępny dla Abonenta w siedzibie Dostawcy, na jego internetowej lub w Intranecie. W Cenniku zawarte są ceny poszczególnych Usług.
- 1.10. **„Kredyt”** oznacza zasilenie konta Abonenta określoną kwotą pieniędzy, z której będzie pobierane wynagrodzenie za korzystanie z Usług.
- 1.11. **„Faktura”** oznacza rodzaj płatności wynagrodzenia za świadczenie Usług z dołu w oparciu o korzystane przez Abonenta Usługi w danym Okresie rozliczeniowym.
- 1.12. **„Usługi”** oznaczają publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne oraz usługi im towarzyszące świadczone na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych (nr 12732) prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
- 1.13. **„Dzień uruchomienia Usługi”** oznacza dzień wykonania wszelkich konfiguracji w Sieci Telekomunikacyjnej Dostawcy, dostawy i instalacji Sprzętu, oraz innych czynności niezbędnych do korzystania z Usług określonych w Zamówieniu.
- 1.14. **„Sieć telekomunikacyjna”** oznacza publiczną sieć komunikacji

elektronicznej, tj. systemy transmisyjne, które umożliwiają przesyłanie sygnałów za pośrednictwem kabla, radia, optycznych lub innych środków elektromagnetycznych służących do przesyłania głosu lub danych.

- 1.15. **„Okres rozliczeniowy”** oznacza najmniejszą jednostkę czasu, w której świadczona jest określona Usługa i względem której dokonywane są rozliczenia pomiędzy stronami i inne czynności wynikające z Zamówienia.
- 1.16. **„Punkt Przyłączenia”** Sieni Telekomunikacyjnej oznacza fizyczny punkt, w którym Abonent ma dostęp do Sieni Telekomunikacyjnej lub w którym Abonentowi świadczone są Usługi.
- 1.17. **„Wada”** oznacza usterkę, która wystąpiła po stronie Abonenta, w wyniku czego Usługi są niedostępne, a Abonent nie może korzystać z Usług, jakość Usług jest obniżony lub ograniczony jest jej uzgodniony poziom.
- 1.18. **„Awaria”** oznacza usterkę, która wystąpiła po stronie Dostawcy, w wyniku czego Usługi są niedostępne, a Abonent nie może korzystać z Usług, jakość Usług jest obniżona lub ograniczony jest jej uzgodniony poziom.
- 1.19. **„Reklamacja”** oznacza czynność dokonywaną na piśmie, polegającą na dochodzeniu przez Abonenta praw wynikających z odpowiedzialności Dostawcy za Awarie, zakres i jakość świadczonych Usług, lub wniesienie sprzeciwu co do naliczenia ceny za Usługi.
- 1.20. **„Nadzór”** oznacza aktywnie prowadzone

działania Dostawcy wobec Sieni Telekomunikacyjnej (do Punktu Przyłączenia), mającą na celu zapewnienie jej bezawaryjnej pracy tak, aby parametry Usług gwarantowane Umową i Zamówieniem były przestrzegane.

- 1.21. **„Intranet”** oznacza chronioną część Strony internetowej prowadzonej przez Dostawcę, do której Abonent uzyskuje dostęp poprzez unikalny login i hasło przekazane przez Zamawiającego.
- 1.22. **„Kodeks cywilny”** oznacza ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 2020 poz. 1740 t.j.).
- 1.23. **„Prawo telekomunikacyjne”** oznacza ustawę z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2021 poz. 576 t.j.).
- 1.24. **„Rozporządzenie RODO”** oznacza 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 z późn. zm.).

2. Zawarcie Umowy

- 2.1. O ile w Zamówieniu nie określono innego terminu, z chwilą przyjęcia Zamówienia przez Dostawcę dochodzi do zawarcia Umowy. Poprzez złożenie każdego dodatkowego Zamówienia zaakceptowanego przez obie strony zostanie rozszerzona o Usługi określone w kolejnym Zamówieniu.
- 2.2. Dla każdej Usługi składane jest osobne

Zamówienie.

- 2.3. Postanowienia zawarte w Zamówieniu mają pierwszeństwo nad postanowieniami Ogólnych warunków. Postanowienia zawarte w Zamówieniu obowiązują tylko w stosunku do tego Zamówienia.
- 2.4. Po zawarciu Umowy Dostawca ma prawo do sprawdzenia technicznej możliwości świadczenia Usług i oceny, czy uruchomienie Usług nie jest niemożliwe przez techniczną lub trudną do przewyciężenia przeszkodę uniemożliwiającą korzystanie z Usług zgodnie z wymaganymi parametrami.
- 2.5. Jeżeli Dostawca doznaje przeszkody w uruchomieniu Usługi z przyczyn leżących po strony Abonenta lub stwierdzi podczas badania technicznego, że nie może uruchomić Usług we wskazanym w Zamówieniu Dniu uruchomienia Usługi z powodów wskazanych w pkt 2.4 powyżej, zaproponuje Abonentowi nowy Dzień uruchomienia Usługi następujący nie później niż w terminie 10 Dni Roboczych od pierwotnie planowanego Dnia uruchomienia Usługi. Dostawca będzie mieć umowne prawo odstąpienia od zawartej Umowy w tym terminie, jeśli uruchomienie Usługi nie będzie możliwe.
- 2.6. Jeżeli w uzgodnionym Dniu uruchomienia Usługi Dostawca nie dokona jej uruchomienia, natomiast poinformuje Abonenta o innym, późniejszym terminie uruchomienia Usług, Abonentowi przysługuje prawo do odstąpienia od Zamówienia w ciągu trzech dni od otrzymania informacji od Dostawcy o zmianie tego terminu. W przeciwnym razie nowy termin

uruchomienia Usług uważa się za uzgodniony przez strony.

- 2.7. Strony mogą określić w Zamówieniu, że uruchomienie Usług w uzgodnionym Dniu uruchomienia Usługi jest uzależnione od wcześniejszego uiszczenia opłaty za świadczenie Usług.
- 2.8. Na żądanie Abonenta strony mogą sporządzić pisemny protokół odbioru stanowiący potwierdzenie uruchomienia Usług.
- 2.9. Możliwe jest uzgodnienie przez strony w Zamówieniu próbnego okresu świadczenia Usług. O ile Abonent nie złoży oświadczenia o rezygnacji z korzystania z Usług z końcem próbnego okresu, po upływie tego okresu rozpocznie się świadczenie Usług na warunkach określonych w Zamówieniu.

3. Prawa i obowiązki Dostawcy

- 3.1. Dostawca jest zobowiązany do:
 - 3.1.1. uruchomienia i nieprzerwanego (tj. 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu) świadczenia Abonentowi Usług na warunkach określonych w Zamówieniu;
 - 3.1.2. obsługi Awarii zgodnie z pkt 6 Ogólnych warunków i zapłaty kar umownych w przypadku niedochowania tych parametrów;
 - 3.1.3. dopełnienia obowiązków wskazanych w pkt 10 Ogólnych warunków związanych ze zmianą niniejszych Ogólnych warunków i Cennika;
 - 3.1.4. utrwalenia i dostarczenia Abonentowi na jego żądanie treści Ogólnych warunków i Cennika oraz oświadczenia Abonenta o związaniu się tymi

- warunkami na trwałym nośniku w przypadku, gdy oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie Umowy) składane są w formie dokumentowej (w rozumieniu art. 77² Kodeksu Cywilnego);
- 3.1.5. niemonitorowania ruchu sieciowego Abonenta w sposób wykraczający poza to, co jest niezbędne dla świadczenia Usług i obsługi Sieci Telekomunikacyjnej;
- 3.1.6. przeprowadzania wszystkich niezbędnych planowanych przerw w świadczeniu Usług, w szczególności tych wynikających z niedostępności Sieci Telekomunikacyjnej, wyłącznie po uprzednim powiadomieniu Abonenta. Przerwy w świadczeniu Usług będą się odbywały poza Godzinami Roboczymi. Przerwa w Godzinach Roboczych jest dopuszczalna, jeśli jest to niezbędne do zapewnienia świadczenia Usług zgodnie z Umową. Nieświadczenie Usług w okresie zgłoszonej przerwy nie stanowi Awarii;
- 3.1.7. rozpatrywania Reklamacji bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia doręczenia Reklamacji.
- 3.2. Dostawca jest uprawniony do:
- 3.2.1. przerywania świadczenia Usług po uprzednim powiadomieniu Abonenta na czas niezbędnej przerwy w działaniu Sieci Telekomunikacyjnej;
- 3.2.2. zmiany topologii Sieci Telekomunikacyjnej, modyfikowania jej oraz zmiany ustawień usługi (adresu IP itp.), o ile jest to konieczne do zapewnienia parametrów wskazanych w Zamówieniu;
- 3.2.3. zmiany Cennika i Ogólnych warunków zgodnie z treścią pkt 10 Ogólnych warunków;
- 3.2.4. zawieszenia świadczonych Usług (nawet bez uprzedniego powiadomienia Abonenta) w przypadku wystąpienia dużego ruchu, przekraczającego dwukrotnie średnią kwotę rozliczenia w Okresie rozliczeniowym lub nietypowego rodzaju ruchu (np. połączenia do miejsc docelowych znajdujących się za granicą lub na numery audiotekstowe, zwłaszcza gdy w przeszłości Abonent nie realizował takiej liczby połączeń tego typu).

4. Obowiązki Abonenta

- 4.1. Abonent jest zobowiązany do:
- 4.1.1. zapłaty ceny za świadczone Usługi w wymaganym terminie zgodnie z Zamówieniem;
- 4.1.2. korzystania z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, Umową i Zamówieniem, w szczególności:
- a) niekorzystania z Usług w sposób naruszający dobra osobiste,
- b) nierozprzestrzeniania złośliwego

- oprogramowania;
 - c) nienaruszania praw własności intelektualnej i praw autorskich;
 - d) nieingerowania w bezpieczeństwo systemu lub Sieć Telekomunikacyjną w celu uzyskania nieautoryzowanego dostępu;
 - e) niewykorzystywania nieautoryzowanych danych i nieuzyskiwanie dostępu do systemów i sieci, do korzystania z których nie jest uprawniony, oraz niewykonywania testów, badań ani sprawdzania słabych punktów systemów lub sieci;
 - f) działania zgodnie z przekazanymi przez Dostawcę procedurami bezpieczeństwa i uwierzytelniania;
 - g) niezakłócania korzystania z Usług świadczonych innym użytkownikom systemów lub sieci;
- 4.1.3. nieudostępniania Usług osobom trzecim, chyba że jest uprawniony do tego z mocy prawa lub uzyska pisemną zgodę Dostawcy, lub wynika to z Zamówienia;
- 4.1.4. ochrony udostępnionych Abonentowi urządzeń Dostawcy (wchodzących w skład Sieci Telekomunikacyjnej) przed nieupoważnionym dostępem osób trzecich, uszkodzeniem lub kradzieżą;
- 4.1.5. uzyskania zgody właściciela nieruchomości na instalację niezbędnych urządzeń; Abonent zwolni z odpowiedzialności Dostawcę za ewentualne szkody w przypadku, gdy okaże się, że zgoda nie została udzielona;
- 4.1.6. zapłaty Dostawcy dodatkowych kosztów związanych z uruchomieniem Usług lub zmianą warunków ich świadczenia, które Dostawca musiał ponieść w związku z niespełnieniem lub zmianą przez Abonenta warunków koniecznych dla uruchomienia Usług lub zmianą warunków ich świadczenia.
- 4.1.7. umożliwienia Dostawcy wykonania demontażu udostępnionych mu urządzeń po zakończeniu świadczenia Usług.
- 4.2. Abonent jest również zobowiązany do:
- 4.2.1. niezwłocznego zgłaszania Dostawcy wszystkich znanych faktów, które mogą niekorzystnie wpłynąć na świadczenie Usług, w szczególności Awarii i innego nieprawidłowego działania Usług.
 - 4.2.2. niezwłocznego informowania Dostawcy o wszelkich zmianach w danych identyfikacyjnych i kontaktowych;
 - 4.2.3. zapewnienia na własny koszt dostępu do pomieszczeń, w których będą zainstalowane i eksploatowane urządzenia przekazane przez Dostawcę oraz zapewnienia zasilania tych urządzeń niezbędnego do świadczenia Usług.
 - 4.2.4. niezmienniania bez udziału lub

- pisemnej zgody Dostawcy ustawień, podłączeń, lokalizacji i układu urządzeń udostępnionych przez Dostawcę w lokalizacji Abonenta w stosunku do stanu, w jakim dana Usługa została uruchomiona.
- 4.2.5. korzystania z Usług wyłącznie za pośrednictwem urządzeń końcowych zatwierdzonych przez Dostawcę, posiadających aktualne certyfikaty bezpieczeństwa do użytkowania w kraju, w którym są eksploatowane. Abonent odpowiada za stan urządzeń, za pomocą których łączy się z Punktem Przyłączenia.
- 4.2.6. zapewnienia współpracy z Dostawcą koniecznej do uruchomienia Usług, zmiany warunków świadczenia oraz ich zakończenia.
- 4.2.7. potwierdzenia uruchomienia Usług w Dniu uruchomienia Usługi poprzez zapewnienie obecności osoby upoważnionej do dokonania potwierdzenia, która posiada do tego odpowiednie kompetencje. Jeżeli Abonent nie zapewni obecności takiej osoby, uważa się, że Usługa została poprawnie przekazana i zaakceptowana przez Abonenta w Dniu uruchomienia Usługi.
- 5.2. Wszystkie wskazane w Cenniku i Zamówieniu ceny są cenami netto bez podatku od towarów i usług, który zostanie doliczony przez Dostawcę w wysokości wynikającej z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
- 5.3. Dla powtarzających się rozliczeń za Usługi typu „Kredyt”:
- 5.3.1. Pierwszym dniem pierwszego Okresu rozliczeniowego jest dzień płatności Kredytu lub Dzień uruchomienia Usługi, jeżeli Usługa została uruchomiona po zapłacie Kredytu.
- 5.3.2. Okres rozliczeniowy kończy się w momencie wyczerpania pełnej kwoty zapłaconego Kredytu lub w momencie zapłaty kolejnego Kredytu. Niewykorzystana kwota Kredytu z poprzedniego Okresu rozliczeniowego jest dodawana do kwoty Kredytu do wykorzystania w trakcie następnego Okresu rozliczeniowego.
- 5.3.3. Abonent jest zobowiązany do skorzystania z Usług co najmniej o wartości minimalnej kwoty Kredytu określonej w Cenniku lub Zamówieniu w terminie 6 miesięcy od płatności Kredytu. Jeśli Abonent nie skorzysta z Usług ww. kwocie, zapłaci on Dostawcy karę umowną za nieskorzystanie z Usług w wymaganym zakresie. Wysokość kary umownej ustalana jest w wysokości pozostałej kwoty Kredytu, którą Abonent był zobowiązany wykorzystać.
- 5.3.4. Pierwszym dniem kolejnego Okresu rozliczeniowego jest

5. Ceny Usług. Warunki płatności

5.1. Cena za świadczone Usługi jest ustalana:

- 5.1.1. zgodnie z Cennikiem.
5.1.2. zgodnie z ceną wskazaną w Zamówieniu.

- dzień następujący po zapłacie Kredytu.
- 5.4. Dla rozliczenia typu „Faktura”:
- 5.4.1. Pierwszym dniem pierwszego Okresu rozliczeniowego jest Dzieńuruchomienia Usługi.
- 5.4.2. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc kalendarzowy. Pierwszy Okres rozliczeniowy jest skrócony do okresu od pierwszego dnia pierwszego Okresu rozliczeniowego do końca miesiąca kalendarzowego, w którym się rozpoczął.
- 5.5. Abonent zobowiązany jest do podania Dostawcy adresu e-mail do wysyłania faktur.
- 5.6. W przypadku uwzględnienia Reklamacji, o której mowa pkt 7 poniżej, Abonent otrzyma rekompensatę w postaci rabatu od ceny Usługi zgodnie z danym Zamówieniem, w uzgodnionym zakresie lub zgodnie z parametrami SLA w ramach kolejnej faktury, jednak rabat może wynosić maksymalnie 99% wskazanej w Cenniku ceny Usługi, której dotyczyła Reklamacja.
- 5.7. Rozliczanie wszystkich Usług świadczonych przez Dostawcę odbywa się na podstawie faktury VAT.
- 5.8. Przy rozliczeniu typu „Faktura” faktura VAT jest płatna w ciągu 14 dni od dnia doręczenia jej Abonentowi.
- 5.9. Płatność wynagrodzenia uważa się za uregulowaną w dniu zaksięgowania całej należnego Dostawcy kwoty na koncie bankowym Dostawcy.

- 5.10. Faktura wystawiana jest Abonentowi w formie elektronicznej i przesyłana na kontaktowy adres e-mail Abonenta. Faktura w formie pisemnej zostanie dostarczona do Abonenta pocztą tylko wtedy, gdy zostało to uzgodnione w Zamówieniu zaakceptowanym przez Dostawcę. Ta forma przesłania faktury podlega opłacie w wysokości 10 PLN netto.
- 5.11. Wszelkie płatności za Usługi i nadpłaty mogą zostać wykorzystane przez Dostawcę na pokrycie wszelkich istniejących zaległości Abonenta względem Dostawcy.

6. Zgłaszanie Awarii, Parametry Usług

- 6.1. W przypadku stwierdzenia przez Abonenta Awarii Abonent zobowiązany jest zgłosić ten fakt za pośrednictwem poczty elektronicznej, faksu lub telefonicznie do działu pomocy technicznej Dostawcy, na adres podany na stronie internetowej Dostawcy.
- 6.2. Dostawca zobowiązuje się do usunięcia Awarii w możliwie najkrótszym czasie od momentu zgłoszenia ich przez Abonenta, jednak nie później niż w terminach wskazanych w pkt 6.10 poniżej.
- 6.3. Zgłoszenie powinno zawierać dane Abonenta, Usługi, opis Awarii oraz inne istotne fakty, tj. czas oraz okoliczności wystąpienia lub stwierdzenia Awarii, dane osoby do kontaktu.
- 6.4. W przypadku, gdy dokonane zgłoszenie nie dotyczy Awarii, za usunięcie której odpowiedzialność ponosi Dostawca, Dostawca zamknie zgłoszenie, informując Abonenta o tych powodach.

- 6.5. Abonent zobowiązuje się do zgłaszania wszelkich przerw w dostawie prądu i innych faktów, które mogą spowodować czasową przerwę w działaniu urządzeń wchodzących w skład Sieci Telekomunikacyjnej.
- 6.6. Jeśli w ramach świadczonych Usług świadczony jest Nadzór, Abonent zobowiązuje się do informowania Dostawcy o wystąpieniu Wady i planowanego wyłączenia urządzeń, z których korzysta.
- 6.7. Abonent i Dostawca mogą uzgodnić, że urządzenia Abonenta lub osoby trzeciej, do korzystania z których Abonent jest uprawniony, zostaną objęte Nadzorem. W takim przypadku, Nadzór ten regulują warunki nadzoru sieci telekomunikacyjnej, które zostaną określone w Zamówieniu.
- 6.8. W przypadku konieczności wykonania interwencji serwisowej na urządzeniu, które nie jest własnością Dostawcy, ale jest objęte Nadzorem, Abonent zobowiązany jest do zawarcia odrębnego Zamówienia na piśmie, chyba że warunki tego serwisu zostały ustalone w Zamówieniu, na podstawie którego Dostawca realizuje Nadzór.
- 6.9. Celem Nadzoru Sieci Telekomunikacyjnej jest utrzymanie Sieci Telekomunikacyjnej w nieprzerwanej pracy lub przy minimalnej ilości przerw. Z tego powodu należy zapewnić całkowitą przejrzystość w zakresie odpowiedzialności za eksploatację sieci. W związku z tym, ustala się następujące podstawowe zasady dla realizacji Nadzoru:
- 6.9.1. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego zgłaszania wszelkich Awarii i Wad oraz wszelkich innych faktów, o których się dowie i które mogą (nawet w przyszłości) wpłynąć na jakość i zakres Usług i Nadzoru;
- 6.9.2. Abonent jest zobowiązany do zgłaszania planowanych wyłączeń sprzętu z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem;
- 6.9.3. Dostawca jest zobowiązany do zgłaszania z co najmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem planowanych przerw w pracy Sieci Telekomunikacyjnej, które mogą mieć wpływ na jakość i zakres świadczonych Usług;
- 6.9.4. Dostawca ma prawo wypowiedzieć Zamówienie w części dotyczącej Nadzoru w przypadku, gdy Abonent wielokrotnie naruszył niniejsze warunki.
- 6.10. Dostawca gwarantuje podstawowe parametry oraz dostępność Usług, tzw. usług SLA (service-level agreement), w danym Okresie Rozliczeniowym zgodnie ze wskazanymi w Zamówieniu, ustalonymi przez strony opcjami:
- 6.10.1. opcja SLA 5x8:
- a) Dostawca zobowiązany jest do usunięcia Awarii w Godzinach Roboczych (poniedziałek-piątek: godz. 9.00-17.00).
- b) Za prace wykonane w ramach opcji SLA 5x8 kwota jest naliczana zgodnie z aktualnym Cennikiem.
- c) W przypadku zgłoszenia dokonanego poza Godzinami Roboczymi Dostawca odpowie na zgłoszenie w

następnym Dniu Roboczym, chyba że uzgodni z Abonentem inne zasady usunięcia zgłoszonej Awarii.

- d) Jeżeli Awaria zostanie usunięta poza Godzinami Roboczymi za wykonane przez Dostawcę prace zostanie naliczone wynagrodzenie określone w Cenniku.
- e) W przypadku, gdy Awaria była spowodowana wadliwym świadczeniem Usług przez Dostawcę, Dostawca nie naliczy za jej usunięcie wynagrodzenia.
- 6.10.2. opcja SLA 24x7:
- a) W ramach tej opcji Dostawca zapewnia infolinię wsparcia technicznego dostępną 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę pod numerem telefonu wskazanego na stronie internetowej Dostawcy.
- b) Za prace wykonane w ramach opcji SLA 24x7 SLA kwota jest naliczana zgodnie z aktualnym cennikiem Dostawcy.
- c) W przypadku, gdy Awaria była spowodowana wadliwym świadczeniem Usług przez Dostawcę, Dostawca nie naliczy za jej usunięcie wynagrodzenia.
- d) Gwarantowany czas reakcji i gwarantowany czas usunięcia Awarii (naprawa) jest ustalany (o ile nie uzgodniono inaczej w Zamówieniu) w zależności od stopnia ważności:

Stopień 1 (bardzo wysoki priorytet) – nie działają podstawowe funkcje połączeń głosowych, np. nie można dzwonić, nie można odbierać połączeń, a błędy występują dla ponad 10% numerów itp.

- i. Gwarantowany czas reakcji – **4 godziny**.
- ii. Gwarantowany czas naprawy – **8 godzin** (od momentu zgłoszenia).
- iii. Niedotrzymanie gwarantowanego czasu naprawy uprawnia Abonenta do żądania kary umownej w wysokości 200 PLN za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą gwarantowany czas naprawy.
- iv. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 50% stałej miesięcznej opłaty uiszczanej przez Abonenta na rzecz Dostawcy za świadczone Usługi wskazanej w Zamówieniu.

Stopień 2 (średni priorytet) – nie działają podstawowe funkcje połączenia głosowego, np. nie można dzwonić, nie można odbierać połączeń, a błąd występuje dla mniej niż 10% numerów itp.

- i. Gwarantowany czas reakcji

- **12 godzin.**
 - ii. Gwarantowany czas naprawy – **24 godziny** (od momentu zgłoszenia).
 - iii. Nieprzestrzeganie gwarantowanego czasu naprawy uprawnia Abonenta do żądania kary umownej w wysokości 100 PLN za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą gwarantowany czas naprawy.
 - iv. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 25% stałej miesięcznej opłaty uiszczanej przez Abonenta na rzecz Dostawcy za świadczone Usługi wskazanej w Zamówieniu.
 - iii. Nieprzestrzeganie gwarantowanego czasu naprawy uprawnia Abonenta do żądania kary umowne w wysokości 20 PLN za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą czas naprawy, ale maksymalnie 100 PLN za każdą interwencję serwisową.
- 6.11. O ile w Umowie, Zamówieniu lub Cenniku nie określono inaczej, usługi SLA są świadczone zgodnie z opcją SLA 5x8 (pkt 6.10.1 powyżej) Wszystkie usługi SLA świadczone przed wejściem w życie niniejszych Ogólnych warunków pozostają w mocy i, o ile nie uzgodniono inaczej, podlegają postanowieniom pkt 6.10.1 powyżej.

7. Reklamacje. Odpowiedzialność Dostawcy

- 7.1. Abonentowi przysługuje prawo do Reklamacji świadczonych Usług i wysokości naliczonej ceny. Reklamacja powinna mieć formę pisemną i powinna zostać złożona niezwłocznie po stwierdzeniu nieprawidłowości w świadczeniu Usług najpóźniej w ciągu 2 miesięcy od wadliwego wykonania Usług. W przeciwnym razie prawo do Reklamacji wygasa. Reklamacja może być złożona w formie pisemnej poprzez przesłanie jej pocztą na adres siedziby Dostawcy lub za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu na adres kontaktowy Dostawcy.
- 7.2. Reklamacja powinna być oznaczona jako „Reklamacja” i zawierać dane

Stopień 3 (niski priorytet) – podstawowe funkcje połączenia głosowego działają, natomiast błąd występuje w normalnej pracy telefonu (telefon nie dzwoni, niemożność przekazać ani przekierować połączenia, nie można zorganizować konferencji).

- i. Gwarantowany czas reakcji – **24 godzin.**
- ii. Gwarantowany czas naprawy – **48 godziny** (od momentu zgłoszenia).

Abonenta, dane Usługi, opis Reklamacji oraz wszystkie istotne fakty (tj. czas zaistnienia lub czas odkrycia przyczyny Reklamacji), dane osoby do kontaktu oraz podpis osoby upoważnionej.

7.3. W ramach Reklamacji Abonent może zgłaszać roszczenia o zapłatę kar umownych wskazanych w 6.10.2 powyżej. Abonent nie może się domagać zapłaty kary umownej z uwagi na przekroczenie gwarantowanego czasu naprawy w sytuacji, między innymi gdy:

7.3.1. Abonent nie zezwoli na interwencję serwisową na miejscu u Abonenta (gdy jest to konieczne, a Abonent został poproszony o jej umożliwienie);

7.3.2. usunięcie Awarii jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy (np. przerwa w dostawie prądu lub inne zdarzenie po stronie Abonenta).

7.4. Abonentowi przysługuje odszkodowanie, jeżeli jego Reklamacja jest uzasadniona. W przypadku nieuzasadnionej Reklamacji powodującej podjęcie niepotrzebnych działań przez Dostawcę, Dostawca ma prawo naliczyć opłatę zgodnie z aktualnym Cennikiem. Dostawca jest zobowiązany do poinformowania Abonenta o naliczeniu opłaty niezwłocznie po stwierdzeniu tego faktu.

7.5. Złożenie Reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku płatności wynagrodzenia za świadczone Usługi.

7.6. W przypadku, gdy Abonent nie zgadza się z wynikiem rozstrzygnięcia roszczenia przez Dostawcę, Abonent jest uprawniony do dochodzenia roszczeń zgodnie z art. 107 Prawa telekomunikacyjnego.

8. Ograniczenie Usług

8.1. Dostawca jest uprawniony do ograniczenia lub przerwania świadczenia Usług (w tym Nadzoru) na niezbędny okres, jeżeli zaistnieją poważne przyczyny techniczne lub operacyjne, w szczególności, jeżeli doszło do zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa i integralności sieci lub doszło do naruszenia bezpieczeństwa Usług, w tym w wyniku działania siły wyższej lub z mocy prawa lub decyzji organu sądowego lub administracyjnego.

8.2. Dostawca jest uprawniony do ograniczenia lub przerwania świadczenia Usług:

8.2.1. dla typu płatności za Usługę „Kredyt” – w przypadku wyczerpania kwoty Kredytu.

8.2.2. dla typu płatności za Usługę „Faktura” – jeżeli Abonent zalega z płatnością za świadczone Usługi przy spełnieniu warunków określonych w pkt 8.4 poniżej.

8.2.3. dla obu typów płatności – jeśli Abonent narusza warunków Umowy.

8.3. Jeżeli korzystanie z Usług przez Abonenta jest technicznie lub w jakikolwiek inny sposób związane z inną usługą świadczoną przez osobę trzecią bezpośrednio na rzecz Abonenta na podstawie umowy pomiędzy tym podmiotem a Abonentem, zaprzestanie lub ograniczenie takiej usługi, jeśli ma to wpływ na świadczenie Usług przez Dostawcę, uważa się za przeszkodę po stronie Abonenta.

8.4. Jeżeli Abonent opóźnia się z płatnością wynagrodzenia za jakiegokolwiek świadczone Usługi, Dostawca prześle Abonentowi na podany w Zamówieniu adres e-mail wezwanie do zapłaty. Jeżeli płatność nie zostanie uregulowana również w dodatkowym terminie zapłaty, Dostawca może ograniczyć lub zawiesić świadczenie danej Usługi lub wszystkich świadczonych Usług, jeżeli ich odrębne świadczenie nie jest możliwe. Jeśli Abonent korzysta z kilku Usług i nie zapłaci za jedną lub więcej z nich, świadczenie którejkolwiek z tych Usług może zostać zawieszona.

8.5. Przywrócenie usługi jest możliwe po uregulowaniu wszystkich wymagalnych należności wobec Dostawcy. Podjęcie czynności przez Dostawcę w celu wznowienia świadczonych Usług podlega opłacie w wysokości 200 PLN netto. Opłata ta zostanie uwzględniona w kolejnej fakturze. Jednocześnie Dostawca jest uprawniony żądać od Abonenta rozliczenia się w formie płatności „Kredyt”.

9. Bezpieczeństwo i poufność

9.1. Dostawca gromadzi i utrzymuje aktualną bazę abonentów i użytkowników usług, zawierającą dane osobowe, identyfikacyjne, kontaktowe i operacyjne. Dostawca zobowiązuje się do zbierania, przetwarzania i wykorzystywania takich danych dotyczących abonentów i użytkowników zgodnie z Rozporządzeniem RODO, a także zgodnie z polskim prawem, w szczególności ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2019.1781 t.j.) w celu

prawidłowego wykonania Umowy.

9.2. Dane osobowe, identyfikacyjne, kontaktowe i dotyczące ruchu Abonentów będą być przetwarzane wyłącznie przez pracowników Dostawcy oraz inne podmioty, które przetwarzają dane osobowe i/lub wykorzystują dane identyfikacyjne lub dane dotyczące ruchu abonentów na podstawie odpowiedniej umowy z Dostawcą (np. uprawnieni przez niego partnerzy lub podmioty działające w uzasadnionym interesie Dostawcy) lub zgodnie z obowiązującym prawem. Te podmioty, przetwarzając jakiegokolwiek dane Abonenta, są zobowiązane przez Dostawcę do przestrzegania obowiązków wynikających z umowy oraz właściwych przepisów i mogą przetwarzać takie dane tylko w niezbędnym zakresie. Dane dotyczące ruchu są gromadzone przez Dostawcę i przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji obowiązków wynikających z Umowy i ochrony przed roszczeniami. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do danych osobowych dotyczących jego osoby.

9.3. Dostawca oświadcza, że jest zobowiązany do przechowywania i udostępniania danych operacyjnych, osobowych, identyfikacyjnych lub kontaktowych na potrzeby organów państwowych zgodnie z obowiązującymi przepisami. Dane operacyjne są przetwarzane i przechowywane przez dostawcę w celach marketingowych tylko za zgodą Abonenta. Dostawca nie przetwarza danych operacyjnych innych niż dane niezbędne do świadczenia rozliczenia Usług.

9.4. Abonent wyraża zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i wykorzystywanie przez

Dostawcę danych Abonenta w celach biznesowych wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą Abonenta. Abonent jest uprawniony do podjęcia decyzji o umieszczeniu swoich danych osobowych na spisie abonentów zgodnie z art. 169 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego.

- 9.5. Abonent przyjmuje do wiadomości, że Dostawca jest zobowiązany z mocy prawa do niezwłocznego i nieodpłatnego udostępnienia aktualnych danych osobowych lub danych identyfikacyjnych wszystkich swoich Abonentów w celu lokalizacji lub identyfikacji dzwoniącego podczas połączeń z wykorzystaniem z numerów alarmowych.
- 9.6. Strony Umowy uznają wszelkie informacje o drugiej stronie wynikające z zawartej Umowy i Zamówienia, w szczególności warunki Umowy oraz cenę Usług, za tajemnicę handlową. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje przez okres trzech lat od rozwiązania Umowy.
- 9.7. Ujawnienie informacji osobie trzeciej, co do którego wykazano, że ma co najmniej jedną z poniższych cech, nie będzie uważane za naruszenie obowiązku zachowania poufności określonego w poprzednim punkcie:
 - 9.7.1. informacje muszą zostać przekazane osobie trzeciej z powodów prawnych;
 - 9.7.2. informacje muszą zostać przekazane osobie trzeciej w celu ochrony prawnie uzasadnionych interesów Dostawcy.
- 9.8. Abonent wyraża zgodę, aby jego rozmowa telefoniczna z operatorem

centrum kontaktowego, operatorem lub specjalistą Dostawcy mogła być monitorowana i nagrywana przez Dostawcę wyłącznie dla celów wewnętrznej kontroli świadczonych Usług, w celu poprawy ich jakości i ochrony prawnie uzasadnionych interesów Dostawcy, a ponadto Abonent zgadza się, aby Dostawca zachował kopię zapasową danego nagrania przez niezbędny okres.

- 9.9. Dostawca ma prawo żądać od osób działających w imieniu Abonenta upoważnienia do działania w ich imieniu.

10. Zmiana warunków Umowy

- 10.1. Umowa może być zmieniona poprzez:
 - 10.1.1. zawarcie nowego Zamówienia.
 - 10.1.2. zastąpienie Zamówienia nowym Zamówieniem (Aneks).
 - 10.1.3. wejście w życie nowych Ogólnych warunków lub Cennika.
- 10.2. W przypadku zawarcia Aneksu do Zamówienia, postanowienia zawarte w Aneksie mają pierwszeństwo przed zawartymi w pierwotnej wersji Zamówienia. Ustalenia cenowe zawarte w Aneksie mają również zastosowanie do wszystkich Zamówień zawartych przed zawarciem Aneksu, który ich dotyczy, ale dopiero od daty zawarcia Aneksu lub innej daty w nim wskazanej.
- 10.3. Dostawca jest uprawniony do dokonania jednostronnej zmiany Ogólnych warunków i Cennika przy zachowaniu następującej procedury:
 - 10.3.1. Dostawca jest zobowiązany, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie,

- doręczyć Abonentowi treść każdej planowanej zmiany Ogólnych warunków lub Cennika na trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złoży jedno z żądań opisanych w pkt 10.3.2 poniżej.
- 10.3.2. W przypadku Abonenta zawierającego Umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej Dostawca dostarczy, na żądanie tego Abonenta, treść proponowanej zmiany Cennika lub Ogólnych warunków na piśmie na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny.
- 10.3.3. Jeżeli Abonent nie akceptuje proponowanych przez Dostawcę zmian, ma on prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmienionych Ogólnych warunków lub Cennika. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
- 10.4. Zmiany Ogólnych warunków i Cennika na korzyść Abonenta mogą być dokonywane przez Dostawcę także w terminie krótszym niż ten określony w pkt 10.3 powyżej.
- 11. Czas obowiązywania i rozwiązanie Umowy**
- 11.1. Umowa zawierana jest na okres wskazany w Zamówieniu. W przypadku, gdy Zamówienie nieokreśla okresu jego obowiązywania Umowy, zostaje ono zawarte na czas nieoznaczony.
- 11.2. W przypadku zawarcia Zamówienia na czas oznaczony każda ze stron może wypowiedzieć to Zamówienie bez podania przyczyny. Okres wypowiedzenia wynosi 3 miesiące ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 11.3. Strony mogą uzgodnić w Zamówieniu możliwość wcześniejszego rozwiązania Zamówienia zawartego na czas oznaczony pod warunkiem uiszczenia opłaty z tytułu przedterminowego rozwiązania Umowy. Zamówienie ulega wówczas rozwiązaniu z chwilą uiszczenia opłaty pod warunkiem, że została ona zapłacona Dostawcy przez Abonenta nie później niż 7 dni przed jej planowanym, wcześniejszym rozwiązaniem Zamówienia. W przypadku opóźnienia w płatności wskazanej wyżej opłaty Zamówienie ulegnie rozwiązaniu ostatniego dnia kolejnego Okresu rozliczeniowego.
- 11.4. O ile nie określono inaczej w Zamówieniu, opłata, o której mowa w pkt 11.3 powyżej, wynosi 50% średniej miesięcznej płatności uiszczanej przez Abonenta za świadczone Usługi, pomnożonej przez liczbę Okresów rozliczeniowych pozostałych do upływu czasu, na który zostało zawarte Zamówienie. Opłata może być również ustalona w Zamówieniu jako konkretna kwota.
- 11.5. Abonentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy (w tym Zamówień) ze skutkiem natychmiastowym:
- 11.5.1. w przypadku, gdy Dostawca z przyczyn leżących po jego stronie wielokrotnie nie wykona Usług, do realizacji których się zobowiązał, pomimo wezwania do realizacji Usług zgodnie ze

- zobowiązaniem i wyznaczenia mu w tym celu odpowiedniego, co najmniej 30- dniowego terminu;
- 11.5.2. w przypadku, gdy Dostawca nie dotrzymał warunków SLA wskazanych w pkt 6.10 powyżej przez dwa kolejne miesiące, a Abonent złożył na tej podstawie Reklamację i została ona uwzględniona przez Dostawcę;
- 11.5.3. umyślnie naruszył postanowienia Umowy, w tym podał fałszywe dane osobowe lub identyfikacyjne.
- 11.6. Dostawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy (w tym wszystkich Zamówień) ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
- 11.6.1. Abonent rażąco naruszył swoje obowiązki wynikające z Umowy, w tym nie dokonał zapłaty jakiegokolwiek należnego Dostawcy wynagrodzenia wynikającego z Zamówienia w ciągu 10 dni od terminu płatności;
- 11.6.2. Abonent wielokrotnie (co najmniej dwukrotnie w ciągu trzech kolejnych miesięcy) naruszył warunki Umowy, w szczególności naruszył zobowiązania wynikające z pkt 4 powyżej.
- 11.7. W przypadku wypowiedzenia Umowy z przyczyn wskazanych w pkt 11.6 powyżej Dostawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym tj. z dniem doręczenia Abonentowi pisemnego zawiadomienia o wypowiedzeniu. W takim przypadku przyczyny wypowiedzenia mają zastosowanie do wszystkich Zamówień. Z dniem rozwiązania Umowy rozwiązują się wszystkie Zamówienia.
- 11.8. Niezależnie od powyższego Zamówienie rozliczane według opcji „Kredyt” rozwiązuje się automatycznie, jeżeli kolejna kwota Kredytu nie zostanie wpłacona w ciągu 60 dni od zawieszenia świadczenia Usług z powodu wykorzystania kwoty Kredytu.
- 11.9. W przypadku rozwiązania Umowy lub odstąpienia od Umowy z winy Abonenta z uwagi na naruszenie obowiązków wskazanych w pkt 4 Ogólnych warunków Dostawcy przysługuje kwota kary umownej w wysokości 5 000 PLN. Nie narusza to prawa do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego.
- 11.10. Każde odstąpienie od Umowy lub poszczególnego Zamówienia oraz ich wypowiedzenie wymagają formy pisemnej. Jednakże w przypadku, gdy w Zamówieniu zostanie określona inna forma jej rozwiązania może być dokonane w tej formie.
- 11.11. Umowa ulega rozwiązaniu z chwilą rozwiązania ostatniego Zamówienia.
- 12. Odpowiedzialność odszkodowawcza**
- 12.1. Jeżeli Usługi nie są świadczone zgodnie z Zamówieniem, odpowiedzialność Dostawcy jest ograniczona do obowiązku niezwłocznego usunięcia Awarii i wypłaty kary umownej na podstawie pkt 6 zgodnie z uzgodnionym SLA.
- 12.2. Z wyjątkiem przypadków określonych poniżej Dostawca ponosi odpowiedzialność za rzeczywiste szkody, które w sposób możliwy do

- sprawdzenia powstały w wyniku działania lub zaniedbania Dostawcy z wyjątkiem przypadków wyłączających odpowiedzialność na podstawie obowiązującego prawa. Dostawca jest zobowiązany do pokrycia takiej szkody w udowodnionej rzeczywistej wysokości, jednakże tylko do 70% sumy opłat Abonenta ziszczonej w okresie 12-miesięcy poprzedzających wystąpienie szkody, jednak nie więcej niż 10 000 PLN. Dostawca nie ponosi wobec Abonenta odpowiedzialności za utracone korzyści.
- 12.3. Zgodnie z poprzednim punktem 12.2, w przypadku uznania przez Dostawcę należnego Abonentowi odszkodowania odpowiednia kwota zostanie przez Dostawcę w pierwszej kolejności potrącona z zaległymi należnościami Abonenta. W przypadku braku takich wierzytelności lub gdy kwota zaległych wierzytelności jest niższa niż kwota odszkodowania, Dostawca będzie świadczył Abonentowi Usługi do wysokości kwoty odszkodowania (ewentualnie pomniejszonej o kwotę zadłużenia).
- 12.4. Dostawca nie jest zobowiązany do naprawiania szkody, w tym utraconych korzyści, które powstały w wyniku przerwy w świadczeniu Usług lub wadliwego świadczenia Usług, do których doszło nie z winy Dostawcy, w tym opóźnienia w usunięciu wad przez osobę trzecią lub szkód powstałych z powodu siły wyższej.
- 12.5. Jeżeli Abonent w celu realizacji Usług przekazał Dostawcy urządzenia, będące jego własnością lub do korzystania z których jest uprawniony, Abonent oświadcza, że są one ubezpieczone na podstawie umowy zawartej pomiędzy Abonentem a ubezpieczycielem. W przypadku powstania szkody Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za utraczone korzyści i jakiegokolwiek dane przechowywane na tych urządzeniach.
- 12.6. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność wobec Dostawcy również za szkody wyrządzone przez osobę trzecią, której Abonent w sposób umyślny lub przez niedbalstwo umożliwił korzystanie z Usług lub udostępnił w ramach stosunków handlowych.
- 12.7. Gdy Abonent uzna lub zostanie mu udowodniona szkoda zgodnie 12.6 i 12.10, Abonent zapłaci odszkodowanie w ciągu trzydziestu (30) dni kalendarzowych przelewem bankowym na rachunek bankowy Dostawcy.
- 12.8. Abonent oświadcza, że w przypadku wniesienia roszczeń wobec Dostawcy z tytułu niespełnienia punktu 4.1.5 w związku z realizacją uzgodnionego zakresu instalacji, ureguluje on te roszczenia lub zwróci Dostawcy wszelkie koszty oraz zrekompensuje szkody, które powstały z powodu niewywiązania się ze zobowiązania.
- 12.9. Jeżeli Abonent nie zezwoli Dostawcy na odbiór przekazanych mu urządzeń w ciągu 7 (siedmiu) dni po rozwiązaniu Umowy lub zakończeniu świadczenia Usług, Dostawca będzie mógł się domagać zapłaty za bezumowne posiadanie tych urządzeń oraz odszkodowania z tego tytułu zgodnie z obowiązującymi przepisami. Abonent zobowiązuje się do wypłaty odszkodowania na pierwsze żądanie Dostawcy.

12.10. Abonent zobowiązuje się do naprawienia szkody powstałej w wyniku kradzieży lub uszkodzenia sprzętu Dostawcy znajdującego się w posiadaniu Abonenta.

12.11. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za zawartość stron internetowych, plików, wiadomości e-mail, jakichkolwiek danych itp. Należących do Abonenta; Abonent ponosi wyłączną odpowiedzialność za te informacje, sposób ich wykorzystywania, rozpowszechnianie oraz przetwarzanie informacji i danych.

12.12. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, jeżeli ono spowodowane przeszkodą niezależną od jej woli i której wystąpienia nie można było racjonalnie przewidzieć w chwili zawarcia umowy i której nie można było zapobiec ani przewyżzyć jej skutków (siła wyższa), w szczególności klęski żywiołowe, wydarzenia wojenne, ataki terrorystyczne, epidemie, wprowadzone w ich wyniku środki prawne itp.

12.13. W przypadkach określonych w niniejszych Ogólnych warunkach, w których Dostawcy przysługuje kwota kary umownej, Dostawcy oprócz kary umownej przysługuje również roszczenie o odszkodowanie uzupełniające za szkody poniesione w wyniku działań Abonenta.

13. Przenoszenie numeru telefonu

13.1. Uprawnienie Abonenta do przenoszenia numeru telefonu publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej, na jego żądanie, umożliwia zachowanie swojego numeru(ów) telefonu niezależnie od operatora świadczącego

publicznie dostępne usługi komunikacji elektronicznej. Możliwość przeniesienia numeru telefonu oraz wyboru operatora (art 71 Prawa telekomunikacyjnego) zapewnia właściwy operator sieci komunikacji elektronicznej, do której podłączone jest urządzenie końcowe Abonenta, zgodnie z instrukcjami połączeniowymi PLICBD jest dostępna na stronie internetowej Urzędu Komunikacji Elektronicznej. Warunki przeniesienia numeru telefonu Abonenta do publicznej sieci komunikacyjnej Dostawcy są określone w dalszej części tego rozdziału.

13.2. Abonent ma prawo zażądać na piśmie od Dostawcy (w ramach publicznie dostępnej usługi telefonicznej lub usługi, która obejmuje również publicznie dostępną usługę telefoniczną) przeniesienia numeru telefonu przydzielonego Abonentowi przez innego operatora.

13.3. Przeniesienie numeru telefonu zgodnie z powyższym postanowieniem może być zlecone w ramach uruchomienia lub zmiany publicznie dostępnej usługi telefonicznej, której szczegółowe warunki określa w szczególności Specyfikacja Usługi.

13.4. W przypadku, gdy Abonent zażąda przeniesienia numeru telefonu od innego operatora, Dostawca jest zobowiązany dokonać przeniesienia zgodnie z przepisami prawa. W celu przeniesienia numeru telefonu od innego operatora, niezbędne jest dostarczenie Dostawcy prawidłowo wypełnionego wniosku np. „Wypowiedzenie z przeniesieniem”. Dostawca jest odpowiedzialny za przekazane tego wniosku

dotychczasowemu operatorowi. Przeniesienie numeru telefonu nastąpi w terminie przewidzianym przepisami prawa lub dłuższym, jeśli taki został podany we wniosku.

- 13.5. Jeżeli Abonent żąda przeniesienia numeru telefonu do innego operatora, a dotychczasowa umowa zawarta z Dostawcą nie została wypowiedziana przez Abonenta, Umowa zostanie rozwiązana w wyniku złożenia formularza, o którym mowa w pkt 13.4 powyżej.
- 13.6. W celu przeniesienia numeru Abonent przekazuje Dostawcy należycie wypełniony i podpisany formularz. Termin przeniesienia numeru telefonu, łącznie z aktywacją tego numeru w sieci operatora, do którego dokonywane jest przeniesienie numeru telefonu, wynosi 4 Dni Robocze i rozpoczyna się pierwszego Dnia Roboczego następującego po dniu doręczenia przez Abonenta wniosku o zmianę operatora, jeśli Dostawca nie uzgodnił późniejszego terminu przekazania. Warunkiem przeniesienia numeru telefonu jest zaprzestanie korzystania z Usług Dostawcy w wyniku wypowiedzenia Umowy zgodnie z pkt 13.8 poniżej. W takim przypadku termin 4 Dni Roboczych zaczyna biec od dnia zaprzestania korzystania z Usług Dostawcy.
- 13.7. Dostawca jest uprawniony do odrzucenia wniosku o zmianę operatora, jeżeli:
- 13.7.1. nie zostały spełnione warunki określone w pkt. 13.6, tj. nie doszło do prawidłowego wypowiedzenia świadczonych Usług,
- 13.7.2. numer telefonu jest już

zawarty w innym wniosku o przeniesieniu,

- 13.7.3. istnieją techniczne bariery dla przeniesienia numeru telefonu,
- 13.7.4. numer nie podlega przeniesieniu na podstawie odrębnego przepisu,
- 13.7.5. Abonent nie jest uprawniony do dysponowania numerem telefonu.
- 13.8. O ile w Zamówieniu nie określono inaczej, okres wypowiedzenia publicznie dostępnej usługi komunikacji elektronicznej, na podstawie której Abonent dysponuje numerem telefonu, który chce przenieść, wynosi 30 dni. Nie dotyczy to innych uzgodnionych usług i obowiązuje okres wypowiedzenia uzgodniony w umowie.

14. Postanowienia ogólne i końcowe

- 14.1. Stosunki prawne pomiędzy Dostawcą a Abonentem wynikające z Umowy są regulowane przez odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa telekomunikacyjnego.
- 14.2. Wszelkie powiadomienia i informacje związane z niniejszymi Ogólnymi warunkami mogą być również przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej wskazanego w Zamówieniu lub publikowane na stronie internetowej Dostawcy lub w Intranecie.
- 14.3. Czynności w Umowie i Zamówieniu (odstąpienie, zmiana, zawiadomienie itp.) mogą być również dokonywane drogą elektroniczną poprzez Intranet (jeśli jest to oferowane przez Dostawcę), w taki sposób, że Abonent może złożyć propozycję dokonania określonej tam czynności i zaakceptować wszystkie

określone tam warunki, a Dostawca może zaakceptować tak złożoną propozycję.

- 14.4. Prawa i obowiązki stron wynikające z Umów, Zamówień, Cennika i wprowadzonych do nich zmian mają pierwszeństwo nad postanowieniami niniejszych Ogólnych warunków. O ile nie postanowiono inaczej, prawo własności przechodzi na Abonenta z chwilą dokonania pełnej zapłaty. W przypadku dzierżawy, Abonent zobowiązany jest do zapłaty za uszkodzenia przedmiotu dzierżawy powstałe w wyniku innego niż normalne zużycia. W przypadku rozwiązania umowy, Abonent niezwłocznie zwróci przedmiot dzierżawy do siedziby Dostawcy, chyba że uzgodniono inaczej.
- 14.5. Wszystkie stosunki są regulowane przez prawo polskie. Wszelkie spory między stronami wynikające z umów i innych stosunków handlowych, które nie zostały rozstrzygnięte polubownie i których rozstrzygnięcie nie należy do właściwości innego organu, o ile strony nie postanowią inaczej, będą rozstrzygane przed Sądem Arbitrażowym przy Krajowej Izbie Gospodarczej w Warszawie, obowiązującego w dniu wszczęcia postępowania, przez arbitra lub arbitrów powołanych zgodnie z regulaminem tego sądu.

15. Ochrona i przetwarzanie danych osobowych

- 15.1. Dostawca usługodawca pełni rolę podmiotu przetwarzającego. W ramach świadczenia Usług Dostawca może dokonywać wyłącznie czynności przetwarzania powierzonych jej przez

administratora danych osobowych lub wynikających z czynności, do której Dostawca został upoważniony przez administratora danych osobowych. Upoważnienie wynika z zawartych umów.

- 15.2. Dane osobowe (rodzaj tych danych, kategorie osób, których dane osobowe są przetwarzane, czas przetwarzania, obszar, na którym dane osobowe są przetwarzane) zostały wskazane w Zamówieniu, w ramach którego dochodzi do powierzenia.

- 15.3. Dostawca informuje, że tylko przeszkoleni pracownicy, którzy mają dostęp do danych osobowych poprzez bezpieczny kanał komunikacji i są uwierzytelnieni za pomocą nazwy użytkownika i hasła w celu dostępu do danych dostarczonych przez Abonenta w celu realizacji Umowy. Dostawca posiada wewnętrzne procesy i procedury ustanowione w celu ochrony tego dostępu. Dostęp Dostawcy do danych osobowych odbywa się wyłącznie w celu zapewnienia pomocy technicznej, spełnienia wymaganych przez Abonenta działań lub dokonania ulepszeń w oparciu o wymagania Abonenta. Dostawca oświadcza, że powierza przetwarzane danych osobowych następującym podmiotom obsługującym centra hostingowe:

15.3.1. TTC Teleport Ltd., Tiskařská 257/10, 108 00 Praga 10

15.3.2. DC Nagano, U nákladového nádraží 3153/8, Praga 3, 130 00 Republika Czeska

15.3.3. DC Benestra, Udernická 15, 85101 Bratysława.

- 15.4. Dostawca oświadcza, że powyższe centra

hostingowe posiadają 24-godzinną ochronę. Tylko upoważnieni i przeszkoleni pracownicy mają fizyczny dostęp do serwerów Dostawcy. Wszystkie przypadki dostępu są kontrolowane i monitorowane. Ze względu na redundancję geograficzną, regularne kopie zapasowe danych są przechowywane w powyższych centrach hostingowe w wielu kopiach. Aby zapewnić maksymalną ochronę danych, cały ruch internetowy do wirtualnych serwerów klientów jest realizowany za pośrednictwem standardowych bezpiecznych i szyfrowanych protokołów. Ponadto cała komunikacja jest kierowana przez centralną zaporę (tzw. firewall), która przeprowadza analizę komunikacji w czasie rzeczywistym. Jeśli firewall oceni ruch jako podejrzany na podstawie reguł inspekcji, źródłowy adres IP jest automatycznie blokowany.

16. Prawa i obowiązki wynikające z Polityki Prywatności istniejące między administratorem a podmiotem przetwarzającym

- 16.1. Niniejsze Warunki regulują wzajemne prawa i obowiązki w zakresie przetwarzania danych osobowych, do których Dostawca uzyskał dostęp w ramach wykonywania umowy zawartej z Abonentem. W przypadku zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych pomiędzy Dostawcą a Abonentem umowa ma pierwszeństwo.
- 16.2. Dostawca zobowiązuje się do przetwarzania na rzecz Abonenta danych osobowych przekazanych przez Abonenta w zakresie i celu wynikającym z zawartej Umowy. Dostawca nie jest

uprawniony do przetwarzania danych osobowych wbrew lub poza zakresem określonym niniejszymi Ogólnymi warunkami i Zamówieniem, oraz jedynie przez okres ustalony w Zamówieniu.

- 16.3. Abonent udziela zgody na zaangażowanie podwykonawcy jako dalszego podmiotu przetwarzającego na podstawie art. 28 ust. 2 Rozporządzenia RODO, którym jest dostawca hostingu (pkt 15.2 powyżej) niniejszych Ogólnych warunków. Abonent udziela również Dostawcy ogólnego upoważnienia do angażowania w przetwarzanie dowolnego dalszego podmiotu przetwarzającego dane osobowe, jednakże Dostawca jest zobowiązany poinformować Abonenta na piśmie o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących akceptacji lub zmiany dalszych podmiotów przetwarzających umożliwić Abonentowi sprzeciwienie się tym zmianom. Dostawca nakłada na swoich podwykonawców, w zakresie przetwarzania danych osobowych, takie same obowiązki w zakresie ochrony danych, jakie zostały określone w niniejszych Ogólnych warunkach.
- 16.4. Dostawca zobowiązuje się do zapewnienia przetwarzania danych osobowych w następujący sposób:
 - 16.4.1. Podane dane osobowe są przetwarzane zgodnie z przepisami prawa, zawartą Umową oraz na podstawie wskazań Abonenta. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za prawdziwość podanych przez Administratora danych osobowych.

- 16.4.2. Dostawca zobowiązuje się zapewnić techniczną i organizacyjną ochronę przetwarzanych danych osobowych w taki sposób, aby zapobiec nieuprawnionemu lub przypadkowemu dostępowi, zmianie, zniszczeniu lub utracie danych, nieautoryzowanym transferom, innemu nieuprawnionemu przetwarzaniu, a także innym nadużyciom, oraz aby zapewnić w sposób ciągły wypełnianie obowiązków dotyczących danych osobowych i przetwarzania danych przez podmiot przetwarzający.
- 16.4.3. Podejmowane środki techniczne i organizacyjne muszą odpowiadać poziomowi ryzyka. Za ich pośrednictwem Dostawca zapewnia ciągłą poufność, integralność, dostępność i odporność systemów i usług przetwarzania oraz przywraca dostępność i dostęp do danych osobowych w odpowiednim czasie w przypadku incydentów fizycznych lub technicznych.
- 16.4.4. Dostawca niniejszym oświadcza, że ochrona danych osobowych podlega wewnętrznym przepisom Dostawcy dotyczącym bezpieczeństwa.
- 16.4.5. Dane osobowe będą dostępne wyłącznie dla osób upoważnionych przez Dostawcę, dla których warunki i zakres przetwarzania danych zostanie określony przez Dostawcę, a każda taka osoba będzie miała dostęp do danych osobowych pod swoim unikalnym identyfikatorem.
- 16.4.6. Osoby upoważnione Dostawcy przetwarzające dane osobowe zgodnie z niniejszymi Ogólnymi warunkami są zobowiązane do zachowania poufności danych osobowych oraz środków bezpieczeństwa, których ujawnienie naruszyłoby ich bezpieczeństwo. Dostawca zapewnia swoje wyraźne zaangażowanie w to zobowiązanie. Dostawca zapewnia, że ten obowiązek Dostawcy i osoby uprawnionej będzie trwał nawet po zakończeniu umowy lub innego stosunku z Dostawcą.
- 16.4.7. Dostawca w razie potrzeby pomoże Abonentowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w wypełnianiu obowiązków Abonenta wynikających z funkcji administratora danych osobowych. Dostawca jest uprawniony do żądania odpowiedniego wynagrodzenia za te czynności na podstawie aktualnego Cennika opublikowanego na jego stronie internetowej.
- 16.4.8. Po zaprzestaniu wykonywania świadczenia usługi Dostawca jest zobowiązany usunąć wszystkie podane dane osobowe lub zwrócić je Abonentowi, chyba że jest zobowiązany do ich przechowywania na podstawie przepisów prawa.
- 16.5. Abonent zobowiązuje się do niezwłocznego zgłaszania wszelkich

znanych mu faktów, które mogłyby niekorzystnie wpłynąć na prawidłowe i terminowe wypełnianie zobowiązań wynikających z niniejszych Ogólnych warunków oraz do zapewnienia Dostawcy niezbędnej współpracy w celu spełnienia obowiązków wynikających z niniejszych Ogólnych warunków.

16.6. W sprawach nieuregulowanych wyraźnie w niniejszych Ogólnych warunkach ma zastosowanie Rozporządzenie RODO oraz przepisy Kodeksu Cywilnego i inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

17. Niniejsze Ogólne warunki wchodzi w życie z dniem 1.8. 2021.