



Umowa zawarta w dniu ..... w Częstochowie pomiędzy:

**Dostawcą usług: Strefa.com Sp.z.o.o.Sp.komandytowa z siedzibą w Częstochowie przy ul.Dekabrystów 41 lok 906  
NIP:527-273-07-26 REGON:360848062 KRS 0000544880 reprezentowaną przez Artur Kozak zgodnie z pełnomocnictwem.**

**A abonentem:**

**Imię i Nazwisko/Dane firmy:.....**

.....

**Nr dowodu:..... Ważny do: ..... Pesel:.....**

**Nip:..... Regon:.....**

**Adres świadczenia usług:.....**

**Adres korespondencyjny: jak świadczenia usług  Inny:.....**

.....

**Telefon kontaktowy:..... Adres e-mail:.....**

### **§1. PRZEDMIOT I CZAS TRWANIA UMOWY:**

Na podstawie Umowy Abonenckiej Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta następujących Usług:

**PAKIET INTERNET: STREFA RADIO STREFA LTE STREFA ŚWIATŁOWÓD**

**Czas trwania umowy 24 miesiące 12 miesięcy nieokreślony**

**Pakiet internetowy:.....**

**Cena pakietu: ..... Cena pakietu bez ulgi: .....**

Inne

.....

### **Identyfikacja abonenta:**

**ID      PIN**  
\_\_\_\_\_

### **§2. OPŁATY JEDNORAZOWE:**

1.Opłata aktywacyjna w podanej poniżej wysokości ..... przelew/gotówka.

2.Rozpoczęcie świadczenia Usług nastąpi z dniem .....

3.Czas trwania umowy rozpoczyna się wraz z dniem rozpoczęcia świadczenia usług.



### **§3. OGÓLNE WARUNKI UMOWY.**

- 1) Abonent oświadcza, że dysponuje prawem do lokalu, w którym świadczona będzie usługa.
- 2) Abonent oświadcza że grunt wykorzystany do celów budowy i obsługi sieci oddaje w bezpłatne użytkowanie na czas nieokreślony. Prawo to przechodzi na kolejnych właścicieli gruntu z terminem wypowiedzenia 12msc.
- 3) Usługi świadczone są przez Dostawcę usług zgodnie z Umową Abonencką, Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych przez „Strefa.Com” (zwanym dalej „Regulaminem”) oraz Cennikiem.
- 4) Dostawca usług informuje Abonenta, iż Regulamin zawiera dane dotyczące:
  - zakresu świadczonych Usług;
  - jakości Usług;
  - zakresu obsługi serwisowej;
  - sposobu i terminu rozwiązywania Umowy Abonenckiej;
  - zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Abonenckiej;
  - wysokości odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty;
  - zasad, trybu i terminów składania i rozpatrywania reklamacji;
  - ochrony danych osobowych;
  - informacji o polubownych sposobach rozwiązywania sporów;
  - sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku.
- 5) Abonent oświadcza, że zapoznał się z Warunkami Umowy i Regulaminem świadczenia usług oraz że akceptuje wszystkie postanowienia w nich zawarte.
- 6) Abonent upoważnia Dostawcę usług do wystawiania faktur VAT za świadczone na rzecz Abonenta Usługi bez jego podpisu. Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłat za świadczone usługi zgodnie z §1 do 15. dnia każdego miesiąca na konto bankowe:

Nr: .....

- 7) Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu oraz umowy Abonenckiej, wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy Abonenckiej dla swej ważności wymagają formy pisemnej.
- 8) W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej z winy Abonenta przed upływem terminu, na który Umowa została zawarta, a której zawarcie wiązało się z ulgą przyznaną Abonentowi, Abonent jest zobowiązany do zapłaty Kary umownej równej wysokości udzielonej mu ulgi. Na ulgę składa się ulga w opłacie aktywacyjnej oraz w opłatach abonamentowych określonych w Cenniku.
- 9) Umowa Abonencka zawarta na czas określony po zakończonym okresie promocyjnym ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent z wyprzedzeniem co najmniej jednego pełnego Okresu Rozliczeniowego przedłuży umowę bądź prześle na adres siedziby Dostawcy usług listem poleconym z potwierdzeniem odbioru pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej. Skutek wypowiedzenia w postaci rozwiązania Umowy Abonenckiej przypada zawsze na koniec pełnego Okresu Rozliczeniowego następującego po dniu doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie. W przypadku przedłużenia umowy w trybie opisanym powyżej warunki świadczenia usług pozostają bez zmian, natomiast opłaty miesięczne będą liczone zgodnie z regularnym Cennikiem usług telekomunikacyjnych. Powyższe warunki zakończenia Umowy Abonenckiej przez Abonenta dotyczą także umowy na czas nieokreślony.
- 10) Umowę Abonencką sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

STREFA.COM Sp. z o.o. Spółka komandytowa  
42-200 Częstochowa ul. Dekabrystów 41 lok 906  
NIP : 5272730726 REGON : 360848062  
KRS 0000544880  
DOSTAWCA

ABONENT

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI DOSTĘPU DO INTERNETU ( USŁUGA KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ ) W SIECI STREFA

### § 1. Wstęp i definicje.

**1.** Niniejszy regulamin świadczenia usług komunikacji elektronicznej, zwany dalej „Regulaminem”, określa warunki i zasady świadczenia usług komunikacji elektronicznej, w zakresie dostępu do sieci internet **STREFA.COM** Sp.z.o.o. Sp.komandytowa z siedzibą w Częstochowie przy ul. Dekabrystów 41 lok 906 NIP:527-273-07-26 REGON: 360848062 KRS:0000544880 reprezentowaną przez Artur Kozak zgodnie z pełnomocnictwem a Abonamentem.

*www.strefa.com*

email: [biuro@strefa.com](mailto:biuro@strefa.com) Telefon: **343-444-000** oraz **502-078-477**

email do składania reklamacji : [serwis@strefa.com](mailto:serwis@strefa.com)

email do umów oraz wypowiedzenia umów w formie dokumentowej : [ksiegowosc@strefa.com](mailto:ksiegowosc@strefa.com) Telefon: **730-338-777**

**Adres Biura Obsługi Klienta (BOK) Dostawcy usług: 42-200 Częstochowa Plac Daszyńskiego 14.**

**2.** Regulamin wraz z Cennikiem określającym opłaty za Usługę stanowią informacje przedumowne, o których mowa w art. 285 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.

**3.** Regulamin obowiązuje od dnia 10 listopada 2024 roku.

**4.** Użyte w Regulaminie określenia posiadają następujące znaczenie:

1) **Abonent** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła Umowę o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej z Dostawcą usług;

2) **Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usługi w Zakończeniu Sieci, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usługi;

3) **Biuro Obsługi Klienta/BOK**- miejsce obsługi Abonentów oraz Zamawiających w lokalu Dostawcy usług. Informacja o aktualnym adresie BOK znajduje się w Umowie i na stronie internetowej Dostawcy usług;

4) **Cennik**- łącznie cenniki świadczenia Usług wybranych przez Abonenta, stanowiące zestawienie cen i opłat za Usługę;

5) **Dostawca usług - STREFA.COM** Sp.z.o.o. Sp.komandytowa z siedzibą w Częstochowie przy ul. Dekabrystów 41 lok 906 NIP:527-273-07-26 REGON: 360848062 KRS:0000544880 reprezentowaną przez Artur Kozak zgodnie z pełnomocnictwem a Abonamentem.

6) **eBOK**- dostępna na stronie internetowej Dostawcy usług aplikacja, umożliwiająca w zakresie określonym w

Umowie i Regulaminie zarządzanie Umową i Usługą dla Abonenta i przez Abonenta, do której dostęp następuje poprzez podanie przydzielonego Abonentowi loginu i hasła dostępu;

7) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci i/lub montaż Sprzętu w Lokalu, prowadzące do zapewnienia Abonentowi dostępu do Sieci i możliwości świadczenia mu Usługi;

8) **Konsument** - osoba fizyczna wnioskująca o świadczenie publicznie dostępnych usług komunikacji elektronicznej lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu;

9) **Lokal** - budynek lub jego część (lokal) bądź inne miejsce, w których Abonent korzysta lub zamierza korzystać z Usługi;

10) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy usług z tytułu świadczonej Usługi;

11) **Opłata Abonamentowa** – miesięczna opłata, jaką zobowiązany jest uiszczać Abonent korzystający z Usługi, wskazana w Umowie oraz w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy;

12) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy usług, w tym na podstawie stosownego, pisemnego upoważnienia, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy lub/i do wykonania Instalacji i innych czynności technicznych w Lokalu;

13) **Rachunek** - dokument, w tym faktura bądź faktura elektroniczna, na podstawie którego Abonent uiszcza opłaty za Usługę. Rachunkiem jest także elektroniczny obraz faktury, udostępniany Abonentowi za pośrednictwem eBOK lub podanego przez Abonenta adresu poczty elektronicznej, jeśli Abonent nie prowadzący działalności gospodarczej nie zgłosił Dostawcy usług zamiaru otrzymywania faktur lub nie zażądał faktury;

14) **Regulamin** - niniejszy regulamin świadczenia usługi dostępu do Internetu;

15) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna Dostawcy usług lub innego operatora, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usługi Abonentowi;

16) **Siła wyższa** - niezależne od Abonenta i Dostawcy usług zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne;

17) **Sprzęt** - urządzenia techniczne (np. router) umieszczone w Lokalu oraz Zakończenie Sieci, stanowiące własność Dostawcy usług bądź posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, niezbędne do świadczenia i korzystania z Usługi przez Abonenta;

18) **Strony** – oznacza łącznie Dostawcę usług i Abonenta;

19) **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające Konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF;

20) **Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego, użytkowanie, najem, użyczenie bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Sprzętu i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usługi;

21) **Umowa** - umowa o świadczenie usługi dostępu do Internetu zawarta pomiędzy Abonentem a Dostawcą usług w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej;

22) **Urządzenie/a** - urządzenie zlokalizowane w miejscu świadczenia Usługi, umożliwiające Abonentowi korzystanie z Usługi, będące jego własnością lub w jego władaniu np. komputer, itp.;

23) **Usługa dostępu do Internetu/Usługa** – Usługa komunikacji elektronicznej, polegająca na transmisji danych w stałej lokalizacji do i od Lokalu Abonenta po wykonaniu Instalacji i Aktywacji, zapewniającą dostęp do zasobów sieci Internet;

24) **Ustawa** - ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej;

25) **UstPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta;

26) **Usterka** - techniczna wada Sieci bądź zakłócenie jej działania, obniżająca jakość Usługi określonej w Umowie lub całkowicie uniemożliwiająca korzystanie z Usługi;

27) **Zakończenie Sieci** - sieć telekomunikacyjna w Lokalu zakończona odpowiednim gniazdem lub wtykiem, umożliwiającym podłączenie Urządzeń do Sieci lub Sprzętu Dostawcy usług i korzystanie z Usługi;

28) **Zamawiający** - osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej wnosząca o zawarcie Umowy lub przyjmująca ofertę Dostawcy usług zawarcia Umowy,

29) **Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy** – podsumowanie głównych elementów informacji przedumownych, stanowiące integralną część Umowy, sporządzone przez Dostawcę usług na podstawie rozporządzenia wykonawczego Komisji (UE) 2019/2243 z dnia 17 grudnia 2019 r. ustanawiającego formularz zawierający podsumowanie warunków umowy, który ma być używany przez dostawców publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1972.

30) **Instalacja STANDARD** - Jeśli jest to internet światłowodowy musimy poprowadzić przewód z naszej mufy, szafki na kablu magistralnym wprost do Twojego mieszkania, domu lub biura do najbliższego punktu w którym można zainstalować puszkę kliencką. W przypadku internetu radiowego konieczne jest zamontowanie anteny, która będzie odbierać sygnał z nadajnika radiowego oraz doprowadzenie kabla ethernet do miejsca docelowego. Po wykonaniu przyłącza testujemy jego działanie i ewentualnie korygujemy, jeśli zajdzie taka konieczność.

## § 2. Postanowienia ogólne. Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony lub nieokreślony w formie pisemnej, dokumentowej bądź elektronicznej. W przypadku Umowy zawieranej z Abonentem będącym Konsumentem ma on prawo dokonać wyboru formy zawarcia Umowy bądź jej zmiany spośród

oferowanych przez Dostawcę usług.

2. Umowa może zostać zawarta z Dostawcą usług: (i) w BOK, (ii) poza lokalem Dostawcy usług w rozumieniu UstPK, z zastrzeżeniem, że nie będą zawierane Umowy podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu Konsumenta, (iii) na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron.

3. Na podstawie Umowy Dostawca usług będzie świadczył na rzecz Abonenta wybraną przez niego Usługę po jej Aktywacji. Zakres oferowanych przez Dostawcę usług taryf, w jakich świadczona może być Usługa, określony jest w Cenniku, a wybrana przez Abonenta taryfa dla wybranej Usługi wskazana jest w Umowie i w Zwięzłym podsumowaniu warunków Umowy. Rozpoczęcie świadczenia Usług może być poprzedzone wykonaniem Instalacji.

4. Umowa może zostać zawarta z Abonentem, który posiada Tytuł prawny do Lokalu.

5. Dostawca usług może uzależnić zawarcie Umowy od:

a) przedstawienia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy usług wynikających z Umowy,

b) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, przy czym Dostawca usług obowiązany jest powiadomić Zamawiającego o dokonaniu takiej oceny i wystąpieniu zastrzeżeń co do wiarygodności.

6. Dostawcy usług przysługuje prawo odmowy zawarcia Umowy lub żądanie jej zawarcia na warunkach mniej korzystnych niż standardowe np. poprzez żądanie zabezpieczenia w postaci kaucji, jeżeli dokonano negatywnej oceny wiarygodności Zamawiającego na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa w ust. 5 lit. „b

### **§ 3. Zakres danych osobowych wymaganych do zawarcia Umowy oraz przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usług, potwierdzenie tożsamości Abonenta**

1. Do zawarcia Umowy i rozpoczęcia świadczenia Usług Abonent podaje Dostawcy usług następujące dane:

a) imię i nazwisko,

b) adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania,

c) numer ewidencyjny PESEL - w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, albo nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego - numer

paszportu lub karty pobytu,

d) adres poczty elektronicznej, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej poprzez wymianę oświadczeń lub dokumentów zawierających treść Umowy i oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami, bądź też, gdy dane, o których mowa w lit. „a”, „c” lub „f” Abonent przekazuje Dostawcy usług drogą elektroniczną,

e) numer telefonu Abonenta, jeśli zgodnie z ustaleniami Stron Umowa ma zostać zawarta w formie dokumentowej, a wymiana dokumentów zawierających treść Umowy lub oświadczeń o związaniu się przez Strony Umowy jej warunkami ma nastąpić przez telefon np. z wykorzystaniem wiadomości MMS lub SMS,

f) w przypadku Abonenta niebędącego osobą fizyczną – nazwę, numer REGON lub numer NIP lub numer KRS oraz dodatkowo dane osób reprezentujących Abonenta, umożliwiające Dostawcy usług ich weryfikację.

**2.** Przed zawarciem Umowy Dostawca usług przetwarza ponadto dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań Abonenta wobec Dostawy usług.

**3.** Aktywacja Usług nie może nastąpić bez uprzedniej weryfikacji tożsamości Abonenta, polegającej na potwierdzeniu zgodności podanych przez Abonenta danych z tymi, jakie są zawarte w dokumencie potwierdzającym tożsamość Abonenta będącego osobą fizyczną lub z zawartymi we właściwym rejestrze. Weryfikacja zostanie przeprowadzona w jednej z dopuszczalnych form, wskazanych w art. 296 Ustawy, w tym w szczególności poprzez weryfikację danych przez Przedstawiciela podczas Instalacji lub poprzez weryfikację dokumentu tożsamości w BOK.

**4.** Dostawca usług, w związku ze świadczeniem Usług przetwarza, oprócz danych, o których mowa w ust. 1 powyżej, następujące

dane Abonenta:

a) numer rachunku bankowego Abonenta,

b) numer telefonu/telefonów kontaktowych lub adres e-mail, jeśli nie zostały podane przed zawarciem Umowy,

c) dane transmisyjne oraz dane o lokalizacji – których przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Dostawcy usług, a oznaczają odpowiednio dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej.

**5.** Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania przez Dostawcę usług danych osobowych Abonenta

znajdują się w klauzuli informacyjnej (informacjach dotyczących przetwarzania danych osobowych), przekazywanej Abonentowi przy zawarciu Umowy.

#### **§ 4. Odstąpienie od Umowy.**

1. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta Dostawcy usług, lub na odległość w rozumieniu Ust. PK, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Dostawcy usług oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy.

2. Oświadczenie o odstąpieniu Abonent można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Dostawcę usług wraz z Umową lub w innej formie pisemnej lub dokumentowej, przy czym nadanie listu w 14-dniowym terminie od zawarcia Umowy wystarczy do jego zachowania.

3. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Dostawca usług zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Zwrotu płatności Dostawca usług dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Abonenta użyte przy dokonaniu płatności, chyba że Abonent złoży wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Abonenta z dodatkowymi kosztami. Jeżeli Dostawca usług udostępnił Abonentowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy, np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.

4. Jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usługi przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Dostawcy usług za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do Opłat Abonamentowych Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi.

#### **§ 5. Okres obowiązywania Umowy, warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania Umowy. Odszkodowanie za przedterminowe rozwiązanie Umowy i za zachowanie Urządzenia.**

1. Umowa może zostać zawarta na czas nieokreślony lub na czas określony 12 lub 24 miesięcy.

2. Ewentualne warunki promocyjne mogą być wprowadzane dla Umowy zawieranej na czas określony, wówczas skorzystanie z nich przez Abonenta związane będzie z koniecznością związania się treścią Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. Promocyjne warunki – w zależności od warunków promocji - mogą przysługiwać Abonentowi od dnia zawarcia Umowy lub mogą objąć Abonenta po pewnym czasie od zawarcia Umowy, szczegóły w tym zakresie zawarte są w Cenniku.

3. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po upływie okresu jej obowiązywania, o ile Abonent nie złoży przeciwnego oświadczenia co najmniej na 30



dni przed upływem terminu jej obowiązywania. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy na czas nieokreślony, Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.

4. Przed automatycznym przedłużeniem się Umowy na czas nieokreślony, Abonent otrzyma od Dostawcy usługi na Trwałym nośniku w rozsądnym terminie, nie później niż 14 dni przed upływem okresu na jaki Umowa została zawarta, jasne i zrozumiałe informacje o automatycznym przedłużeniu się Umowy i o zmianie warunków świadczenia Usługi względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia oraz o najkorzystniejszych oferowanych pakietach taryfowych dotyczących Usługi objętej Umową.

5. Abonentowi, który nie złoży oświadczenia o braku woli przedłużenia się Umowy, po jej przekształceniu się na czas nieokreślony naliczana będzie Opłata Abonamentowa dla wybranej przez niego w Umowie taryfy według cen dla Umów na czas nieokreślony. Po automatycznym przedłużeniu się Umowy, Dostawca usług informuje Abonenta co najmniej jeden raz w roku o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

6. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu, przy czym Dostawca usług przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy tylko z ważnych przyczyn.

7. Sytuacje, w których Dostawca usług jest uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym określone są w § 8 Regulaminu.

8. Oświadczenie Abonenta o braku woli automatycznego przedłużenia się Umowy na czas nieokreślony, oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy bądź o jej wypowiedzeniu, powinno mieć formę pisemną bądź formę dokumentową. Abonent może złożyć oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, w BOK Dostawcy usług, poprzez przesłanie listu na adres siedziby/BOK Dostawcy usług albo poprzez wiadomość e-mail wysłaną na następujący adres e-mail Dostawcy usług:  
**ksiegowosc@strefa.com**

9. W przypadku złożenia przez Abonenta jednego z oświadczeń, o których mowa w ust. 8, w formie dokumentowej, Dostawca usług niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu siedmiu dni roboczych od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez:

1) wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny;

2) wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w Umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny, przy czym obowiązek ten zostaje wykonany, jeśli Dostawca usług wykonał co najmniej 3 próby połączenia;

3) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej wskazany przez Abonenta do kontaktu widniejący

w Umowie podlegającej wypowiedzeniu.

**10.** Dostawca usług – poza czynnościami, o których mowa powyżej w ust. 9 – dostarczy Abonentowi na Trwałym nośniku potwierdzenie otrzymania powyższego oświadczenia w ciągu 14 dni od jego otrzymania, wskazując nazwę Usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia/odstąpienia, dzień otrzymania wypowiedzenia/odstąpienia i dzień zakończenia świadczenia Usługi.

**11.** W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę usług z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta, Dostawcy usług przysługuje roszczenie o zapłatę odszkodowania. Odszkodowanie nie może przekroczyć sumy pozostałych do zapłaty przez Abonenta do czasu zakończenia Umowy Opłaty Abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za Usługę.

**12.** Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 11, nie przysługuje Dostawcy usług w przypadku wypowiedzenia Umowy przez Abonenta będącego Konsumentem przed wykonaniem Instalacji, a w przypadku gdy Instalacja nie jest wykonywana - przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem odszkodowania jest Urządzenie końcowe.

## **§ 6. Warunki korzystania ze Sprzętu. Zasady zwrotu udostępnionego Sprzętu**

**1.** Dostawca usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie. Potwierdzenie udostępnienia Sprzętu następuje poprzez potwierdzenie jego przejęcia przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na protokole wykonania Instalacji lub udostępnienia Sprzętu.

**2.** Zasilanie Sprzętu w energię elektryczną odbywa się na koszt Abonenta.

**3.** Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, jeśli została mu udostępniona przez Dostawcę usług.

**4.** Sprzęt pozostaje własnością Dostawcy usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej.

**5.** Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga zgody Dostawcy usług.

**6.** Z momentem oddania Sprzętu Abonentowi do używania na Abonenta przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Abonent zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Dostawcę usług o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania.

**7.** Abonent powinien umożliwić Dostawcy usług dokonywanie okresowych konserwacji lub kontroli prawidłowości działania Sprzętu oraz usuwania jego awarii. O zamiarze przeprowadzenia kontroli Abonent zostanie powiadomiony telefonicznie ze stosowanym wyprzedzeniem, nie krótszym niż 7 dni, a Strony wspólnie ustalą dogodny dla nich termin kontroli.

**8.** Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń, chyba że wynika to z powodu okoliczności jego dotyczących. Dostawca usług zaleca Abonentowi zainstalowanie w Urządzeniu

oprogramowania antywirusowego i dokonywania okresowej kontroli antywirusowej wszelkich danych, znajdujących się w pamięci Urządzenia, jak też do kontrolowania pod tym kątem wszelkich danych uzyskanych za pomocą sieci Internet.

9. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia od Umowy w trybie UstPK przez Abonenta będącego Konsumentem, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Sprzętu. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego otwarcia, terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Sprzętu następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi odpowiedzialność względem Dostawcy usług za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania.

10. W przypadku naruszenia powyższych postanowień, jak również w razie zwrócenia Sprzętu uszkodzonego, Dostawca usług odpowiednio wezwie Abonenta do zwrotu Sprzętu lub zapłaty jego równowartości.

### **§ 7. Odpowiedzialność Dostawcy usług, wysokość odszkodowania oraz zasady, termin i procedury jego wypłaty.**

1. Dostawca usług ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, w tym wynikające z nienależytej reakcji Dostawcy usług na występowanie incydentów i zagrożeń związanych z bezpieczeństwem oraz luk w systemach bezpieczeństwa, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w tym zakresie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzestrzegania przez Abonenta przepisów prawa lub postanowień Umowy. Niezachowanie wskaźników jakości Usługi stanowi nienależyte wykonanie Umowy.

2. Dostawca usług nie ponosi odpowiedzialności za:

- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług innych podmiotów, zamówionych przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- 2) płatności dokonywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu (m.in. bankowość elektroniczna) oraz za pomocą karty kredytowej lub z wykorzystaniem innych sposobów płatności dokonywanych z wykorzystaniem dostępu do Internetu;
- 3) nieprawidłowe funkcjonowanie Urządzeń, utratę plików lub inne uszkodzenia Urządzeń, w tym wywołane wirusami komputerowymi, chyba że zostały spowodowane przez Dostawcę usług lub osoby, za które Dostawca usług odpowiada lub z pomocą których wykonuje Umowę;
- 4) informacje gromadzone, otrzymywane i przekazywane przez Abonenta za pośrednictwem Internetu;
- 5) jakiegokolwiek treści zamieszczane, przesyłane czy publikowane przez Abonenta w Internecie za pośrednictwem Sieci.

3. Za przerwę w świadczeniu Usługi, w tym w sytuacji Usterki lub kiedy nie został osiągnięty określony w

warunkach umownych poziom jakości świadczonej Usługi, jak również w sytuacji, gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Abonentowi przysługuje względem Dostawcy usług prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, określonych w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny lub w wiążących Rzeczpospolitą Polską umowach międzynarodowych, jeśli mają one zastosowanie. Niezależnie od prawa do dochodzenia odszkodowania, Abonentowi przysługuje obliczony proporcjonalnie upust w Opłacie Abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usługi lub pogorszenia jej jakości, w tym wywołanej Usterką.

4. Abonentowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminową Aktywację Usługi przez Dostawcę usług w wysokości 1/30 Opłaty Abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi, przy czym nie pozbawia się Abonenta prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego szkody przewyższającej wysokość zastrzeżonej kary.

5. Upust w Opłacie Abonamentowej lub odszkodowanie są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Abonenta, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych Opłat Abonamentowych wobec Dostawcy usług.

6. Rozpatrzenie wniosków Abonenta o obniżenie Opłaty Abonamentowej lub zapłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym dalej w § 12 i 13 Regulaminu.

#### **§ 8. Obowiązki i odpowiedzialność Abonenta. Zawieszenie świadczenia Usług i rozwiązanie Umowy z winy Abonenta. Windykacja .**

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usługi zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami i postanowieniami Umowy oraz jej załączników.

2. Korzystając z Usługi, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:

1) naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,

2) rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,

3) działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,

4) dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,

5) rozpowszechnianie wirusów komputerowych,

6) rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy np. poprzez spamming (tzw. zaśmiecanie konta),

7) korzystanie z Usługi w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania

Sieci i systemów teleinformatycznych, umożliwiających świadczenie Usługi, jak również za korzystanie z nich w sposób zagrażający bezpieczeństwu Sieci oraz świadczonych za jej pośrednictwem Usługi.

**3. Dostawca usług zaleca Abonentowi:**

- 1) dbanie o bezpieczeństwo swojego systemu operacyjnego, ze szczególnym uwzględnieniem bieżących aktualizacji systemu, posiadania oprogramowania antywirusowego, antyspamowego itp.,
- 2) zainstalowanie zabezpieczeń przeciwprzebieciowych, zabezpieczających Urządzenia i Sprzęt,
- 3) stosowanie do kont pocztowych, eBOK oraz innych aplikacji internetowych wymagających podania hasła, haseł o długości co najmniej 8 znaków, zawierających oprócz małych i dużych liter także cyfry i inne znaki specjalne, w tym interpunkcyjne.

**4. Dostawca usług zastrzega sobie prawo do niezwłocznego zablokowania dostępu Abonenta do Sieci oraz do zawieszenia świadczenia mu Usługi, bądź rozwiązania Umowy z winy Abonenta, w przypadku:**

- 1) naruszenia przez Abonenta obowiązków, o których mowa w ust. 2,
  - 2) w przypadku podejmowania przez Abonenta działań, stanowiących przypadek nadużycia telekomunikacyjnego lub powodujących wykorzystanie świadczonej mu Usługi niezgodnie z przeznaczeniem lub obowiązującymi przepisami prawa,
  - 3) gdy Abonent używa udostępnionego mu przez Dostawcę usług Sprzętu niezgodnie z warunkami Umowy i jej załączników,
  - 4) gdy Abonent w inny, rażący sposób narusza postanowienia Umowy lub/i jej załączników
- gdy pomimo wezwania do natychmiastowego zaprzestania naruszeń Abonent ich nie zaniecha.

**5. W przypadku, gdy Abonent opóźnia się z zapłatą całości lub części Opłaty Abonamentowej lub jakiegokolwiek innej opłaty przewidzianej Umową lub Cennikiem, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent ten nie ureguluje zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.**

**6. W przypadku złożenia reklamacji co do wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego i pod warunkiem zapłaty należności niespornych.**

**7. Jeśli świadczenie Usługi zostało zawieszona i upłynęło dalsze 14 dni od dnia jej zawieszenia, a pomimo to zaległości nie zostały uregulowane, Dostawca usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta, a następnie może ją rozwiązać, jeśli Abonent po otrzymaniu powiadomienia w ciągu 7 dni nie dokona zapłaty należności.**

**8. Powiadomienia w toku opisanej powyżej procedury windykacyjnej Dostawca usług doręczać będzie na Trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny lub adres poczty elektronicznej.**

9. W przypadku uregulowania przez Abonenta zaległych opłat, wznowienie świadczenia zawieszonych Usługi nastąpi nie później niż w terminie 3 dni od momentu zaksięgowania zaległych opłat. Za wznowienie świadczenia Usługi może być pobierana od Abonenta dodatkowa opłata określona w Cenniku.

10. W przypadku uporczywego opóźniania się przez Abonenta z zapłatą za Usługę, gdy nie ureguluje on zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi, Dostawca usług uprawniony jest od razu do zawieszenia świadczenia Usługi.

### **§ 9. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa Sieci lub Usług**

1. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usługi oraz działania, jakie Dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci oraz Usługi zawarte są w § 8 Regulaminu.

2. Dostawca usług publikuje informacje, w tym na swojej stronie internetowej, o:

1) potencjalnych zagrożeniach związanych z korzystaniem ze świadczonej przez niego Usługi;

2) rekomendowanych środkach ochronnych i sposobach:

a) zabezpieczania Urządzeń końcowych przed złośliwym oprogramowaniem;

b) zwiększenia bezpieczeństwa treści indywidualnych komunikatów, które Abonenci mogą podjąć dla bezpieczeństwa korzystania z Usługi, w tym o związanych z tym kosztach;

c) przykładowych konsekwencjach braku lub nieodpowiedniego zabezpieczenia Urządzeń końcowych.

3. Dostawca usług w przypadku szczególnego i znacznego zagrożenia wystąpienia incydentu bezpieczeństwa, informuje o nim Abonentów, na których takie zagrożenie może mieć wpływ, w tym o możliwych środkach, które Abonenci ci mogą podjąć oraz o związanych z tym kosztach.

4. Dostawca usług informuje, w tym na swojej stronie internetowej, o incydencie bezpieczeństwa i jego wpływie na dostępność Usługi, jeżeli w jego ocenie ten wpływ jest istotny.

5. W przypadku stwierdzenia przesyłania komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci i Usługi, Dostawca usług może zastosować środki polegające na:

1) zablokowaniu przesyłania takiego komunikatu;

2) ograniczeniu albo przerwaniu świadczenia Usługi na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie takiego komunikatu

– w zakresie niezbędnym dla zapobiegnięcia zagrożeniu i nie dłużej niż do czasu ustania przyczyny stwierdzenia zagrożenia.

6. Zastosowanie środków, o których mowa w ust. 5, nie wyklucza zastosowania środków, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu i dotyczące opłat detalicznych za uregulowane usługi łączności wewnętrznej oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE, a także rozporządzenie (UE) nr 531/2012, względnie aktu prawnego go zastępującego.

7. Dodatkowe informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem z Usługi, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych Abonenta, są zamieszczone na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentckiej:

<https://cik.uke.gov.pl/edukacjatorp/>

### **§ 10. Obsługa serwisowa, pomoc techniczna, warunki i opłaty dotyczące usług posprzedażnych, konserwacji i obsługi Abonenta, sposób uzyskania informacji na temat obowiązujących cen i opłat.**

1. Dostawca usług zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonej Usługi. W ramach usługi serwisowej Dostawca usług zapewnia:

- 1) bieżącą naprawę Usterek Sieci lub interwencje,
- 2) techniczną pomoc przy usuwaniu Usterek, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
- 3) uzyskiwanie, w tym telefonicznie informacji o Usłudze i taryfach stosowanych przez Dostawcę usług, trwających promocjach i ofertach specjalnych (infolinia),
- 4) rozpatrywanie reklamacji,
- 5) informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach, w tym za pośrednictwem eBOK.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usługi oraz zaciągać informacji na temat Usługi oraz pozyskiwać informacje na temat Rachunków i alternatywnych taryf:

- 1) na stronie internetowej Dostawcy usług,
- 2) pod numerem telefonu BOK Dostawcy usług wskazanym na stronie internetowej Dostawcy usług i w Umowie,
- 3) osobiście w Biurze Obsługi Klienta,
- 4) poprzez wysłanie zapytania na adres e-mail Dostawcy usług wskazany w Umowie.

3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

4. Opłaty za połączenie z numerem BOK Dostawcy usług nie będą wyższe niż opłata za zwykłe połączenia

telefoniczne, zgodne z wybranym przez Abonenta pakietem taryfowym.

5. Usunięcie powstałej Usterki powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym nie powinno trwać to dłużej niż 7 dni roboczych od dnia powiadomienia o Usterce, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu jej usunięcia.

6. Naprawa lub wymiana Sprzętu bądź usuwanie Usterek, a także pomoc techniczna następuje:

1) nieodpłatnie w przypadku: ujawnienia się ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie lub w Sieci, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem Dostawcy usług,

2) odpłatnie w przypadku: utraty Sprzętu, jego uszkodzenia, lub Usterek bądź wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Sprzętu i korzystania z Usługi niezgodnie z Umową i jej załącznikami, a także w razie oczywiście nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Dostawcy usług.

### **§ 11. Udogodnienia i usługi przeznaczone dla Abonentów/Zamawiających z niepełnosprawnościami oraz sposób uzyskania aktualizacji tych informacji.**

1. Dostawca usług przy zawieraniu Umowy oraz na każde żądanie osoby z niepełnosprawnościami oferuje pomoc osoby reprezentującej Dostawcę usług we właściwym skonfigurowaniu Urządzeń i uruchomieniu Usługi. Pomoc może być udzielona telefonicznie, w BOK lub w Lokalu, według wyboru Abonenta.

2. Dostawca usług, na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, udostępnia Umowę, Regulamin, Cennik oraz Zwięzłe podsumowanie warunków Umowy w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.

3. Dostawca usług na żądanie osoby niewidomej lub słabo widzącej, będącej Stroną Umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, udostępnia:

1) informacje o danych zawartych w Rachunku wraz z podstawowym wykazem wykonanych Usług,

2) szczegółowy wykaz wykonanych Usług

- sporządzone w postaci możliwej do odczytu maszynowego i umożliwiającej zmianę rozmiaru i koloru czcionki oraz kontrastu tekstu.

4. W przypadku zgłoszenia żądania, o którym mowa w ust. 3 powyżej:

1) przed rozpoczęciem lub w trakcie Okresu Rozliczeniowego, za który będzie wystawiony Rachunek – Dostawca usług realizuje żądanie niezwłocznie po wystawieniu Rachunku;

2) dotyczącego Okresu Rozliczeniowego, za który już został wystawiony Rachunek i wykonane Usługi – Dostawca usług realizuje żądanie w terminie 30 dni od dnia jego zgłoszenia.



5. Dostawca usług na każde żądanie Abonenta będącego osobą z niepełnosprawnościami, w terminie 30 dni od dnia złożenia żądania, przekazuje Abonentowi informacje o oferowanych udogodnieniach dla osób z niepełnosprawnościami, w postaci papierowej lub w postaci elektronicznej na udostępniony w tym celu przez Abonenta adres poczty elektronicznej, z zastrzeżeniem, że w przypadku osoby niewidomej lub słabo widzącej takie informacje powinny być sporządzane na papierze w alfabecie Braille'a lub przy użyciu dużej czcionki, a w przypadku wysyłania ich pocztą elektroniczną - w formacie tekstowym.

## **§ 12. Rozpatrywanie reklamacji, sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów. Spory, w tym transgraniczne.**

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu Aktywacji, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu jej świadczenia.

2. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Dostawcy usług obsługującej abonentów, tj. przede wszystkim w BOK. Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Dostawcę usług. Reklamacje winny być zgłaszane Dostawcy usług w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującego w BOK lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną na następujący adres e-mail Dostawcy usług: reklamacje@margonet.pl

3. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) login nadany Abonentowi przez Dostawcę usług lub adres miejsca świadczenia Usługi;
- 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług określonego w Umowie terminu Aktywacji lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Dostawcy usług terminu przyłączenia do Sieci;
- 6) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa, jeśli reklamujący żąda ich wypłaty oraz numer rachunku bankowego bądź numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wnioski o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
- 7) sposób, w jakim ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację,

8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w BOK, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcie, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.

5. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu jednostki Dostawcy usług obsługującej reklamację.

6. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Dostawcy usług, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Abonenta o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku, gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Dostawca usług, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 pkt 6), a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Dostawca usług traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.

7. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu Rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Dostawcy usług niezwłocznie powiadamia reklamującego.

8. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:

1) nazwę Dostawcy usług i jego adres lub dane BOK rozpatrującego reklamację,

2) informację o dniu złożenia reklamacji,

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,

4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Abonenta,

5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w

postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 383 Ustawy,

6) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Dostawcę usług, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,

7) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku, gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.

#### **§ 14. Główne cechy Usługi, poziomy jakości. Aktywacja.**

**1.** W ramach Usługi dostępu do Internetu, Dostawca usług zapewnia stały dostęp do sieci Internet w Lokalu Abonenta, bez limitu transferu danych.

**2.** Dostawca usług świadczy Usługę dostępu do Internetu przez cały okres obowiązywania Umowy, z zachowaniem wskaźników jakości określonych w przepisach prawa. Wskaźniki te mogą być zamieszczone przez Dostawcę usług na jego stronie internetowej. Ponadto Usługa jest świadczona zgodnie z parametrami wybranej przez Abonenta taryfy wskazanej w Umowie, wedle transferów od i do Urządzenia określonych w Umowie. Dostawca usług gwarantuje następującą jakość parametrów przepustowości Usługi dostępu do Internetu:

1) prędkość maksymalna - oczekiwana co najmniej jeden raz na dobę –wskazana w taryfie wybranej przez Abonenta;

2) prędkość zwykle dostępna – osiągalna przez 80% doby – stanowi 75% prędkości maksymalnej;

3) prędkość minimalna – stanowi 80% prędkości maksymalnej dla Usługi świadczonej w technologii światłowodowej i 60% dla Usługi świadczonej w pozostałych technologiach.

**3.** Pomiar przepustowości Usługi dostępu do Internetu należy wykonywać z Urządzeń podłączonych bezpośrednio do Sprzętu kablem Ethernet z maksymalną szybkością transmisji, wystarczającą do przeprowadzenia testu (większą niż określona w taryfie), niezakłóconą innymi transmisjami odbywającymi się w tle. Pomiarów nie należy wykonywać poprzez sieć bezprzewodową (WiFi). Jakość parametrów Usługi dostępu do Internetu jest gwarantowana na odcinku do Zakończenia Sieci w Lokalu Abonenta. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej narzędzia pomiaru jakości usługi dostępu do Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone.

**4.** Zależnie od wybranej przez Abonenta taryfy, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 55 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 150 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych, o ile pobieranie

w takiej prędkości umożliwi serwer, z którego pobierany jest plik. Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 2. Prędkość wysyłania danych różni się w zależności od wyboru oferty. Korzystanie z Usługi dostępu do Internetu o niższej przepustowości może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.

**5.** Dostawca usług nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych w związku z czym nie zapewnia środków monitorowania zużycia Usługi.

**6.** Korzystanie z innych Usług świadczonych przez Dostawcę usług za pomocą Sieci nie ma wpływu na prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi dostępu do Internetu.

**7.** Aktywacja Usługi dostępu do Internetu następuje w terminie uzgodnionym z Abonentem jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi dostępu do Internetu, nie wcześniej, niż po potwierdzeniu zgodności danych podanych przez Abonenta, o której mowa w §3 Regulaminu. Jeśli nie postanowiono inaczej, Aktywacja nastąpi w terminie 7 (siedmiu) dni od wykonania Instalacji lub od podpisania Umowy, jeśli Abonent ma już wykonane przyłączenie do Sieci.



## CENNIK ŚWIADCZENIA USŁUG KOMUNIKACJA ELEKTRONICZNEJ

przez **STREFA.COM**

### 1. Dostęp do Sieci internet Światłowodowy.

PAKIET INTERNETOWY	STANDARD	SREBRNY	ZŁOTY	PLATYNOWY
Umowa na 24/mc	60 zł brutto	70 zł brutto	80 zł brutto	110 zł brutto
Umowa na 12/mc	75 zł brutto	85 zł brutto	95 zł brutto	135 zł brutto
Umowa na czas nieokreślony	90 zł brutto	100 zł brutto	110 zł brutto	160 zł brutto
Prędkość Pobierania	<b>150 Mb/s</b>	<b>300 Mb/s</b>	<b>600 Mb/s</b>	<b>1000 Mb/s</b>
Prędkość Wysyłania	<b>30 Mb/s</b>	<b>50 Mb/s</b>	<b>80 Mb/s</b>	<b>120 Mb/s</b>

### 2. Dostęp do Sieci internetowej Radiowy.

PAKIET INTERNETOWY	RADIO 20	RADIO 30	RADIO 50
Umowa na 24/mc	40 zł brutto	50 zł brutto	60 zł brutto
Umowa na 12/mc	55 zł brutto	65 zł brutto	75 zł brutto
Umowa na czas nieokreślony	70 zł brutto	80 zł brutto	90 zł brutto
Prędkość Pobierania	<b>20 Mb/s</b>	<b>30 Mb/s</b>	<b>50 Mb/s</b>
Prędkość Wysyłania	<b>2 Mb/s</b>	<b>6 Mb/s</b>	<b>10 Mb/s</b>

### 3. Opłaty aktywacyjne i instalacyjne.

Umowa na 24 miesiące	Umowa na 12 miesięcy	Umowa na czas nieokreślony
<b>100 zł brutto</b>	<b>200 zł brutto</b>	<b>500 zł brutto</b>
Zmiana miejsca lokalizacji zakończenia sieci w obrębie lokalu abonenta	Zmiana miejsca lokalizacji zakończenia sieci poza lokal abonenta	
<b>100 zł brutto</b>	<b>200 zł brutto</b>	
Opłata instalacyjno-aktywacyjna w przypadku już istniejącej instalacji w lokalu klienta		
<b>1 zł brutto</b>		

### 4. Jednorazowe opłaty za Usługi Dodatkowe i inne usługi, w tym usługi serwisowe, usługi wykonywane na życzenie Abonenta.

Opłata za wznowienie usługi po karnym zawieszeniu	<b>20zł</b>
Publiczny adres IP wewnątrz Sieci	<b>12,30 zł</b>
Utrzymanie łącza w sytuacji, gdy u Abonenta jest zawieszona Usługa internetowa	<b>12,30 zł m/c</b>
Dzierżawa routera STREFA	<b>15 zł m/c</b>
Konfiguracja Urządzenia na życzenie Abonenta	<b>50 zł za każde urządzenie</b>
Wykonanie usługi serwisowej z winy abonenta	<b>50 zł za każdą rozpoczętą godzinie pracy pracownika *.</b>
Wykonanie doziemnego przyłącza telekomunikacyjnego	<b>Opłata ustalana jest indywidualnie</b>
Wykonanie Gniazdka w lokalu abonenta	<b>50 zł</b>
Ułożenie kabla telekomunikacyjnego (listwy telekomunikacyjne)	<b>6 zł za każdy rozpoczęty mb</b>
Zakup Routera od dostawcy (TP-Link Archer C6 )	<b>200 zł</b>
Inne opłaty związane z instalacją abonenta	<b>Opłata ustalana jest indywidualnie</b>

Opłata instalacyjno-aktywacyjna dotyczy wykonania instalacji standardowej. Opłata za Instalację ponad standard naliczana jest kosztorysowo przy uwzględnieniu wartości poszczególnych czynności i materiałów przez pracownika firmy strefa.

\* W przypadku pracy na wysokości zgodnie z przepisami wymagana asekuracja pracownika.

Nr ID: .....



## ZAWIESZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET

pomiędzy

Operatorem:

*Strefa.com Sp.z.o.o.Sp.komandytowa z siedzibą w Częstochowie przy ul.Dekabrystów 41 lok 906 NIP:527-273-07-26 REGON:360848062 KRS 0000544880 reprezentowaną przez Artur Kozak zgodnie z pełnomocnictwem.*

A abonentem:

Nazwisko / Nazwa:			
Imię / Nazwa cd:			
Ulica:			
Kod pocztowy:		Miasto:	
Numer dowodu:			
Pesel / REGON:			
NIP			

<b>od :</b>		<b>do:</b>	
-------------	--	------------	--

Częstochowa dnia. ....

**Uwagi:**

--

**strefa.com**

**Abonent**

**STREFA.COM Sp. z o. o. Sp. K.**  
ul. Dekabrystów 41 lok. 906,  
42-200 Częstochowa  
NIP: 5272730726 REGON: 360848062  
KRS: 0000544880

.....

.....

**BIURO OBSŁUGI**

tel. 343 444 000

[biuro@strefa.com](mailto:biuro@strefa.com)  
[www.strefa.com](http://www.strefa.com)

Częstochowa, dnia: .....



## Protokół instalacyjny

Id klienta: ..... Typ podłączenia: **ŚWIATŁOWÓD RADIO LTE ŚWIATŁOWÓD**

### 1. Dane sprzętu.

1. Abonent oświadcza że powierzony mu sprzęt, wymieniony poniżej są sprawne, a instalacja przebiegła prawidłowo.

<b>MODEL</b>		<b>S/N</b>	
<b>MODEL</b>		<b>S/N</b>	

### 2. Urządzenia dostępne klienta.

<b>MODEL</b>		<b>S/N</b>		<b>ŹRÓDŁO</b>	
<b>MODEL</b>		<b>S/N</b>		<b>ŹRÓDŁO</b>	
<b>MODEL</b>		<b>S/N</b>		<b>ŹRÓDŁO</b>	
<b>MODEL</b>		<b>S/N</b>		<b>ŹRÓDŁO</b>	

### 3. Konfiguracja stanowiska Abonenta.

Nazwa użytkownika PPPoE	
Hasło użytkownika PPPoE	
Zew adres ip	

**Podpis klienta**

**Podpis instalatora**



## WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY PRZEZ KONSUMENTA

FORMULARZ ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM/NA ODLEGŁOŚĆ  
(formularz ten należy wypełnić i odesłać na poniższy adres Dostawcy usług tylko w przypadku chęci odstąpienia  
od  
umowy w ustawowym terminie 14 dni, ze skutkami opisanymi poniżej)

Data \_\_\_\_\_

Imię i Nazwisko \_\_\_\_\_

Adres \_\_\_\_\_

Strefa.com Sp.z.o.o.Sp.komandytowa z siedzibą w Częstochowie przy ul.Dekabrystów 41 lok  
906 NIP:527-273-07-26 REGON:360848062 KRS 0000544880 reprezentowaną przez Artur  
Kozak zgodnie z pełnomocnictwem.

Niniejszym odstępuję od umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu

numer \_\_\_\_\_ z dnia \_\_\_\_\_

PODPIS KLIENTA

\_\_\_\_\_

### POUCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

1. Mają Państwo prawo odstąpić od umowy zawartej poza lokalem/na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo na adres wskazany w formularzu informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy albo w tym czasie złożyli Państwo nam oświadczenie o odstąpieniu w naszym Biurze Obsługi Klienta (BOK), przy Placu Daszyńskiego 14 42-200 Częstochowa, dzwoniąc na numer 343-444-000, albo wysyłając wiadomość mailową na adres [ksiegowosc@strefa.com](mailto:ksiegowosc@strefa.com). Po upływie powyższego, 14-dniowego terminu tracą Państwo prawo do wykonania prawa do odstąpienia.
2. Mogą Państwo skorzystać z wzoru powyższego formularza, jednak nie jest to obowiązkowe.

3. W razie dokonanego przez Państwa odstąpienia, Dostawca usług co do zasady zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Państwa płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Jeśli jednak na czas obowiązywania umowy udostępnił Państwu jakikolwiek sprzęt, np. router, możemy wstrzymać się ze zwrotem dokonanych przez Państwa płatności do czasu ich otrzymania z powrotem lub dostarczenia przez Państwa dowodu ich odesłania.

4. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte przy dokonaniu płatności, chyba że złożą Państwo wniosek o dokonanie płatności w inny sposób, o ile nie będzie to wiązało się dla Państwa z dodatkowymi kosztami.

5. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia usług lub wykonania instalacji bądź aktywacji usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zapłacą nam Państwo za świadczenia i usługi wykonane do chwili odstąpienia od Umowy, w tym opłaty za instalację, wskazanej w umowie lub cenniku. W odniesieniu do opłat abonamentowych, zobowiązani będziecie Państwo do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia usługi.

6. Zasady zwrotu sprzętu i urządzeń, w tym koszty zwrotu i ich zużycia, zawarte są w udostępnionym Regulaminie świadczenia usługi dostępu do Internetu (usług komunikacji elektronicznej).

**Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu przed zawarciem umowy:**

PODPIS KLIENTA

.....

Częstochowa, dnia: .....2023..... r.



**ROZWIĄZANIE UMOWY Z NR ID:  
O ŚWIADCZENIE USŁUGI DOSTĘPU DO SIECI INTERNET**

pomiędzy

Operatorem:

***Strefa.com Sp.z.o.o.Sp.komandytowa z siedzibą w Częstochowie przy ul.Dekabrystów 41 lok 906 NIP:527-273-07-26 REGON:360848062 KRS 0000544880 reprezentowaną przez Artur Kozak zgodnie z pełnomocnictwem.***

a Abonentem:

Nazwisko / Nazwa:			
Imię / Nazwa cd:			
Ulica:			
Kod pocztowy:		Miasto:	
Numer dowodu:			
Pesel / REGON:			
NIP			

Umowa zostaje rozwiązana z dniem .....r

**Abonent zobowiązuje się do uregulowania zaległości wynikających z obowiązywania Umowy oraz zwrot urządzeń należących do *Strefa.Com Sp. z o.o. Sp. Komandytowa* w terminie 14 dni od daty rozwiązania w/w Umowy.**

Strefa.com

**STREFA.COM Sp. z o. o. Sp. K.**  
ul. Dekabrystów 41 lok. 906,  
42-200 Częstochowa  
NIP: 5272730726 REGON: 360848062  
KRS: 0000544880

.....

Abonent

.....

## **Obowiązek informacyjny w zakresie przetwarzania danych osobowych.**

### **Kto jest administratorem danych ?**

Strefa.com Sp.z.o.o.Sp.komandytowa z siedzibą w Częstochowie przy ul.Dekabrystów 41 lok 906  
NIP:527-273-07-26 REGON:360848062 KRS 0000544880 reprezentowaną przez Artur Kozak  
zgodnie z pełnomocnictwem.

### **Jak można się z nami skontaktować ?**

Administratorzy wyznaczyli inspektora ochrony danych. Na podstawie art. 26 ust. 1 RODO uzgodnili jednak, że za kontakt z Państwem w sprawie danych osobowych i za realizację praw osób, których dane dotyczą, odpowiada Kaja Bawor . Zasadnicza treść uzgodnień administratorów jest dostępna do pobrania pod adresem [www.strefa.com](http://www.strefa.com) w zakładce „Do pobrania”, a ponadto może zostać Państwu udostępniona na Państwa wniosek.

W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się z nami w następujący sposób:

- 1) telefonicznie - pod numerem infolinii: 343-444-000
- 2) za pośrednictwem poczty elektronicznej, przysyłając wiadomość na adres: [biuro@strefa.com](mailto:biuro@strefa.com)
- 3) listownie i osobiście pod adresem: Strefa.com, Plac Daszyńskiego 14, 42-200 Częstochowa.

### **CEL ORAZ PODSTAWA PRAWNA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH ?**

Dane transmisyjne to dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne. Dane transmisyjne wykorzystujemy do rozliczeń z innymi operatorami telekomunikacyjnymi, a jeśli świadczymy Państwu Usługę telefonii, wówczas także do naliczania opłat za rozmowy telefoniczne. Państwa dane osobowe, w tym dane transmisyjne, przetwarzane są w następujących celach:

- 1) zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym dostarczania usług, wykonania przyłącza oraz instalacji w lokalu, a także usuwania awarii i konserwacji sieci telekomunikacyjnej (art. 6 ust. 1 lit. b RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy);
- 2) wystawiania faktur i przyjmowania płatności (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO – przetwarzanie w celu wykonania umowy oraz w celu wypełnienia obowiązku prawnego);
- 3) windykacji roszczeń oraz obrony przed roszczeniami (art. 6 ust. 1 lit. f RODO – przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów);
- 4) obsługi reklamacji (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – przetwarzanie w celu wypełnienia obowiązku prawnego);

- 5) gromadzenia, przechowywania i udostępniania danych retencyjnych odpowiednim organom (art. 6 ust. 1 lit. c RODO – przetwarzanie w celu wypełnienia obowiązku prawnego);
- 6) realizacji Państwa próśb i wniosków (art. 6 ust. 1 lit. b RODO - przetwarzanie w celu wykonania umowy lub podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy);
- 7) przedstawienia propozycji zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług powiązanych z usługami telekomunikacyjnymi (art. 6 ust. 1 lit. b lub f RODO – przetwarzanie w celu podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy lub przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów);
- 8) kontaktu telefonicznego na podany nam numer telefonu w celu marketingu bezpośredniego (art. 6 ust. 1 lit. a RODO – przetwarzanie na podstawie Państwa zgody);
- 9) przesłania informacji handlowej w zakresie usług telekomunikacyjnych i usług powiązanych na podany nam adres e-mail (art. 6 ust. 1 lit. a RODO - przetwarzanie na podstawie Państwa zgody);
- 10) w przypadku Usługi telefonii - prowadzenia spisu abonentów oraz biura numerów, zgodnie z art. 66 i 67 ustawy Prawo telekomunikacyjne (art. 6 ust. 1 lit a RODO - przetwarzanie na podstawie Państwa zgody)

#### **ODBIORCY DANYCH ?**

Dostęp do danych będą miały osoby pracujące i współpracujące z Administratorami w zakresie realizacji na Państwa rzecz usług, w tym instalatorzy, podmioty wsparcia technicznego oraz realizujące usługi prawno-finansowe na rzecz Administratorów. Państwa dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. przepisami ustawy Prawo telekomunikacyjne, będą musiały być przekazane tak zwanym uprawnionym organom (np. Policji), sądowni, prokuratorowi.

#### **OKRES PRZECHOWYWANIA DANYCH ?**

Państwa dane osobowe będą przechowywane:

- 1) przez okres obowiązywania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz po zakończeniu trwania takiej umowy w celu pełnego rozliczenia się stron z warunków umowy, w tym przez okres umożliwiający dochodzenie roszczeń (3 lata) oraz okres niezbędny do obrony przed roszczeniami kierowanymi przeciwko nam (6 lat), a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych (5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych na Państwa rzecz usług);
- 2) jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę - do momentu wycofania tej zgody przez Państwa. Dane transmisyjne będą przechowywane przez okres tożsamy z określonym w ustawie Prawo telekomunikacyjne okresem retencji, który na moment zawarcia z Państwem umowy wynosi 12 miesięcy, chyba że dane te zostały zabezpieczone zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i będziemy mieli obowiązek dłuższego ich zatrzymywania i przechowywania.

## **PRAWA OSOBY, KTÓREJ DANE DOTYCZĄ ?**

Informujemy, że przysługują Państwu następujące prawa dotyczące danych osobowych:

- 1) prawo dostępu do danych osobowych, tj. uzyskania informacji, czy Administratorzy przetwarzają Państwa dane, a jeśli tak, to w jakim zakresie;
- 2) sprostowania danych osobowych w przypadku, gdy Państwa zdaniem są one nieprawidłowe lub niekompletne;
- 3) ograniczenia przetwarzania danych osobowych, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Administratorów i wstrzymania dalszych operacji na danych, za wyjątkiem ich przechowywania;
- 4) usunięcia przetwarzania danych osobowych, które przetwarzane są przez Administratorów bezpodstawnie;
- 5) przeniesienia danych osobowych, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych lub przesłania ich do Państwa;
- 6) prawo do przenoszenia danych osobowych, a także prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Powyższe uprawnienia mogą być ograniczone z uwagi na obowiązujące przepisy prawa, w tym art. 180a ustawy Prawo telekomunikacyjne.

## **PRZETWARZANIE DANYCH W OPARCIU O WYRAŻONĄ ZGODĘ ?**

W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną przez Państwa zgodę, przysługuje Państwu prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

## **PRAWO DO WYRAŻENIA SPRZECIWU WOBEC PRZETWARZANIA DANYCH ?**

Przysługuje Państwu również prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu:

- 1) wobec przetwarzania dotyczących Państwa danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego. Administratorom, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów;
- 2) z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją – wobec przetwarzania danych, które odbywa się w oparciu o wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Administratora. Administratorom, po wniesieniu sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do powyższych celów, chyba że Administratorzy wykażą, że istnieją ważne, prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne

wobec Państwa interesów, praw i wolności (m.in. art. 180a ustawy Prawo telekomunikacyjne), albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

### **PODSTAWA PODANIA DANYCH OSOBOWYCH ?**

Do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest podanie przez Państwa danych wskazanych we wzorze umowy, w zakresie imienia i nazwiska, adresu miejsca zamieszkania i adresu korespondencyjnego, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania, numeru ewidencyjnego PESEL oraz nazwy, serii i numeru dokumentu tożsamości. Od podania tych danych uzależniamy możliwość zawarcia umowy. Podanie tych danych przy zawieraniu umowy nie jest wymogiem ustawowym, ale wiąże się z obowiązkiem Administratora (jako dostawcy usługi telekomunikacyjnej) autoryzacji abonenta w celu wykonania umowy. Bez tych danych nie będziemy mogli realizować zawartej umowy i rozpocząć świadczenia usług. Dodatkowo możemy prosić o podanie danych opcjonalnych, których niepodanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Państwem (np. numer telefonu lub e-mail), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia umowy

### **PRAWO DO WNIESIENIA SKARGI DO ORGANU NADZORU ?**

Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych – w przypadku, gdy Państwa zdaniem przetwarzanie danych osobowych, w tym transmisyjnych, przez Administratorów odbywa się z naruszeniem prawa.

### **INFORMACJA O ZAUTOMATYZOWANYM PODEJMOWANIU DECYZJI ?**

Państwa dane będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w zakresie, w jakim wystawiane i wysyłane będą faktury elektroniczne oraz ewentualne upomnienia o terminach płatności. Państwa danych jednak nie profilujemy. W przypadku zaległości w opłatach, możemy automatycznie podjąć decyzję o ograniczeniu lub zawieszeniu świadczenia usług, zgodnie z postanowieniami umowy. Na tę decyzję będzie miała wpływ wysokość i okres trwania zadłużenia. W celu wykrywania nadużyć przy korzystaniu z usług telekomunikacyjnych i reagowaniu na nie, podejmujemy automatyczne decyzje o uznaniu określonego zachowania/ruchu sieciowego za nietypowy i mogący stanowić nadużycie. W konsekwencji, ograniczamy lub blokujemy taki ruch. Mogą Państwo zakwestionować taką decyzję, wówczas sprawa będzie rozpatrywana przez pracownika BOK.

**Potwierdzam otrzymanie niniejszego dokumentu** \_\_\_\_\_

Data i podpis abonenta

## OŚWIADCZENIA ORAZ WNIOSKI ABONENTA

**1. Oświadczam, że wyrażam zgodę / nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych osobowych, a także danych transmisyjnych w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez Dostawcę usług za pośrednictwem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych takich jak telefon, czy komputer. Zasady przetwarzania tych danych określają Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.**

**2. Oświadczam, że wyrażam zgodę / nie wyrażam zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych dotyczących Usług/i drogą elektroniczną na podany przeze mnie przy zawieraniu Umowy adres poczty elektronicznej.**

**3. Wnoszę / Nie wnoszę o przekazywanie przez Dostawcę usług propozycji zmian warunków Umowy, innych niż zmiany wynikające bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa (w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług) lub z decyzji Prezesa UKE, bądź gdy proponowane zmiany będą wyłącznie na moją korzyść (np. powodującymi obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi) lub gdy mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych dla mnie skutków – drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej.**

**4. Wyrażam zgodę na potwierdzanie przyjęcia składanych przeze mnie reklamacji oraz udzielania odpowiedzi na reklamacje przez Dostawcę usług drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej.**

**5. Wnoszę o wykonanie Aktywacji oraz rozpoczęcie świadczenia na moją rzecz Usługi przed upływem czternastodniowego terminu do odstąpienia przeze mnie od Umowy zawartej poza lokalem Dostawcy usług / na odległość.**

**6. Oświadczam, że wyrażam zgodę/zgody na zamieszczenie i przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie numeru telefonu lub identyfikującego mnie znaku, imienia i nazwiska, nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu zamieszkania, przy której znajduje się Lokal, przez Dostawcę usług w związku z zamieszczeniem tych danych w publicznie dostępnym spisie abonentów prowadzonym przez Dostawcę usługa także, że zostałem poinformowany o możliwości wglądu w te dane oraz o możliwości ich korekty oraz wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.**

**7. Oświadczam, że wyrażam zgodę/zgody na przewieszenie linii światłowodowej nad moją działką.**



.....  
miejsowość, data

ID KLIENTA .....



Ja niżej podpisany(a)..... kwituje

odbiór od pracownika firmy strefa następujących dokumentów które są załącznikami umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych przez firmę strefa.com.

1. *Wzór dokumentu zawieszenia usług.*
2. *Wzór dokumentu rozwiązanie umowy.*
3. *Regulamin świadczenia usług.*
4. *Wzór dokumentu odstąpienia od umowy.*
5. *Cennik świadczenia usług.*

.....  
*Podpis Klienta , Data*