



Załącznik nr 1 do umowy

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH – USŁUGA DOSTĘPU DO SIECI INTERNET HOR.NET Polska Sp. z o.o.

I. Definicje

Użyte w tekście niniejszych ogólnych warunków wyrażenia oznaczają, co następuje:

- 1) Abonent** – podmiot (osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, której przepisy przyznają zdolność do czynności prawnych), będący stroną Umowy o świadczenie Usług telekomunikacyjnych zawartej z Operatorem,
- 2) Aktywacja** - czynności, w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług, umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług lub korzystanie z nich na zmienionych warunkach,
- 3) Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – miejsce obsługi Abonentów w lokalu Operatora. Informacje na temat lokalizacji BOK znajdują się na stronie internetowej Operatora,
- 4) Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania
- 5) Centrum Nadzoru nad Siecią** – jednostka organizacyjna Operatora przyjmująca i rozpatrująca w jego imieniu reklamacje dotyczące jakości świadczonych Usług oraz usuwająca zgłoszone Wady,
- 6) Interfejs** – układ elektroniczny umożliwiający łączenie, współpracę lub wymianę sygnałów o określonej postaci pomiędzy urządzeniami połączonymi za jego pośrednictwem, zgodnie z odpowiednią specyfikacją techniczną,
- 7) Konsument** – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 8) Lokal** – nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal mieszkalny), w której Zamawiający zamierza korzystać z Usługi lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Urządzenie Abonenckie,
- 9) Okres Rozliczeniowy** – okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora z tytułu świadczonych Usług,
- 10) Operator** – spółka HOR.NET Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Marcika 12, 30-443 Kraków, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000163818, posiadająca nr NIP 6831715650, REGON 351409540,
- 11) Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych, określa zasady świadczenia Usług przez Operatora,
- 12) Sieć** – publiczna sieć telekomunikacyjna, z wykorzystaniem której następuje świadczenie Usług Abonentowi,
- 13) Siła Wyższa** – zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Operatora i Abonenta, które jest niemożliwe do przewidzenia przez Operatora lub Abonenta i na które Operator i Abonent nie mają wpływu, w szczególności zdarzenie spowodowane siłami natury, a także przerwa w dostawie energii elektrycznej lub Internetu, występująca pomimo zapewnienia redundancji przez Operatora,
- 14) Tajemnica telekomunikacyjna** – Tajemnica telekomunikacyjna w rozumieniu przepisów Ustawy,
- 15) Tytuł prawny do Lokalu** - prawo własności, użytkowanie wieczyste, własnościowe spółdzielcze prawo do lokalu mieszkalnego lub spółdzielcze prawo do lokalu użytkowego, spółdzielcze lokatorskie prawo do lokalu, prawo do domu jednorodzinnego w spółdzielni mieszkaniowej, użytkowanie, służebność mieszkania, umowa o dożywocie, dzierżawa, najem, użyczenie, bądź inna podobna umowa. Oznacza także uzyskaną przez Abonenta zgodę osoby, której przysługuje powyższe prawo do Lokalu na zainstalowanie Urządzenia i Zakończenia Sieci w Lokalu celem świadczenia Abonentowi Usług,
- 16) Umowa** – Umowa na świadczenie Usług telekomunikacyjnych, zawierana pomiędzy Operatorem a Abonentem, której integralną częścią jest Regulamin,
- 17) Urządzenie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
- 18) Usługa** – Usługa telekomunikacyjna, na którą zgodnie z Ustawą zawierana jest Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych,
- 19) Usługa dostępu do Internetu** - usługa telekomunikacyjna polegająca na



zapewnieniu stałego (nielimitowanego czasowo) dostępu do Internetu,

20) Ustawa – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. z 2019 r. poz. 1815)

21) Wada – niezgodność jakości Usługi z parametrami określonymi w Umowie,

22) Wada Istotna – Wada całkowicie uniemożliwiająca skorzystanie z Usługi przez Abonenta,

23) Wada Nieistotna – Wada inna niż Wada Istotna.

II. Usługi

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi w zakresie usług dostępu do Internetu oraz inne usługi, do których stosuje się Regulamin.
2. Świadczenie przez Operatora Usług na rzecz Abonenta odbywa się zgodnie z Regulaminem, na podstawie zawartej Umowy, która określa rodzaj i zakres tych Usług. W przypadku, gdy postanowienia Regulaminu są odmienne od postanowień Umowy, stosuje się postanowienia Umowy.
3. Operator może wprowadzić odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie Usług, związane z akcjami promocyjnymi (Regulaminy promocji), obowiązujące Abonentów, o ile przystąpią oni do proponowanej oferty promocyjnej.
4. Cenniki obowiązujące u Operatora oraz Regulamin, a także Regulaminy promocji dostępne są w BOK, a Regulamin dodatkowo na stronie internetowej Operatora, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy oraz później na każde żądanie Abonenta na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub w formie wiadomości mailowej, na adres poczty elektronicznej wskazany w Umowie. Dokumenty te, przesyłane są przez Operatora w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
5. W przypadku zamiaru rozszerzenia zakresu Usług świadczonych na rzecz Abonenta poza Usługi określone w Umowie, dodatkowe Usługi świadczone będą przez Operatora na podstawie odrębnie zawartej umowy lub aneksu do Umowy.
6. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w terminie ustalonym przez Operatora i Abonenta, określonym w Umowie.

III. Umowa

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, lub jeśli Operator oferuje możliwość zawarcia Umowy w takiej formie to także w formie elektronicznej lub za pośrednictwem formularza udostępnionego na stronie internetowej Operatora lub telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, dane teleinformatyczne zostały wskazane w pkt XV Regulaminu. Umowa z Abonentem jest zawierana na czas nieokreślony albo na czas określony nie krótszy niż 30 dni.
2. Umowa może zostać zawarta przez Abonenta:
 - a. w BOK Operatora;
 - b. poza lokalem BOK w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta,
 - c. na odległość, tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron, z wyłącznym wykorzystaniem formularza znajdującego się na stronie www. Operatora, jeśli zaoferuje on możliwość zawierania umów w taki sposób.
3. Jeżeli Umowa została zawarta w sposób, o którym mowa w ust. 2 pkt b, c, Abonent będący Konsumentem może od Umowy odstąpić bez podania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza, jeżeli Operator umożliwił takie rozwiązania lub na adres mailowy Operatora, telefonicznie lub pisemnie, w siedzibie bądź w BOK lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia, Abonent zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie wydane mu Urządzenie, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Abonenta płatności, z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej. W razie odstąpienia od Umowy przez Abonenta, Operator zwraca Abonentowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Abonenta o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił lub sprzedał Abonentowi Urządzenie na czas obowiązywania Umowy, Operator uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Abonenta płatności do czasu otrzymania Urządzenia z powrotem lub dostarczenia przez Abonenta dowodu jego odesłania.



4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, jeżeli Abonent złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązany jest do zapłaty na rzecz Operatora 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, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub Cenniku.
 5. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - a. braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - b. nieprzedstawienia danych lub dokumentów, o których mowa w ust. 6 lub 7 poniżej;
 - c. gdy podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy nie wywiązuje się z obowiązków wynikających z Umowy poprzednio zawartej z Operatorem, w szczególności zalega z opłatami na rzecz Operatora;
 - d. gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Abonentem została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
 - e. braku Tytułu prawnego do Lokalu;
 - f. negatywnej oceny wiarygodności płatniczej Abonenta, wynikającej z danych będących w posiadaniu Operatora lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tj. Dz.U. z 2018 r. poz.470 z późn. zm.), przy czym Operator obowiązany jest powiadomić Abonenta o wystąpieniu zastrzeżeń co do takiej wiarygodności,
 6. Warunkiem koniecznym do zawarcia Umowy z Abonentem będącym Konsumentem jest przedstawienie przez podmiot ubiegający się o jej zawarcie następujących danych lub dokumentów:
 - a. nazwisko i imiona,
 - b. adres miejsca zamieszkania i adres korespondencyjny, jeśli jest on inny niż adres miejsca zamieszkania
 - c. numer ewidencyjny PESEL lub numer dowodu i seria dowodu tożsamości – w przypadku obywatela Rzeczypospolitej Polskiej, a w przypadku cudzoziemca, który jest obywatelem państwa niebędącego członkiem Unii Europejskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego – numer paszportu lub karty pobytu,
 - d. zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawy usług z Umowy,
 - e. NIP i REGON,
 - f. adres e-mail – dla celów prowadzenia procesów windykacyjnych i rozliczeniowych, a ponadto celem wykonania Umowy w części, w jakiej Abonent wniosł o prowadzenie komunikacji z Operatorem za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności wiadomości e-mail.
 - g. pełnomocnictwa oraz dowodu tożsamości, jeżeli Umowa jest zawiera przez przedstawiciela lub pełnomocnika.
 - h. potwierdzający posiadanie Tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Urządzenie Abonenckie,
7. W przypadku Abonenta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, Operator może żądać w szczególności odpisu z właściwego rejestru lub innego dokumentu, na podstawie którego dana jednostka funkcjonuje oraz zaświadczenia z Urzędu Skarbowego o braku zaległości w zapłacie podatków.

IV. Obowiązki stron

1. Operator instaluje Urządzenia Abonenckie w Lokalu, do którego Abonent: posiada Tytuł prawny do Lokalu, wyraża zgodę na instalację tych Urządzeń oraz umożliwia wykonanie prac instalacyjnych.
2. Operator świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych.
3. Usługi świadczone są przez Operatora w sposób profesjonalny, z zachowaniem należytej staranności.
4. Abonent zobowiązany jest do użytkowania Urządzeń Abonenckich oddanych mu w użytkowanie przez Operatora zgodnie z przeznaczeniem niezależnie od tego, czy oddanie w użytkowanie nastąpiło w wyniku podpisania Umowy czy umowy odrębnej, pozostającej w związku z Umową. Abonent ponosi ryzyko przypadkowej ich utraty, zniszczenia lub uszkodzenia. W szczególności Abonent nie ma prawa udostępniania osobom trzecim, dokonywania zmian, przeróbek i modernizacji przekazanych mu Urządzeń Abonenckich bez pisemnej zgody Operatora.



5. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie:
 - a. powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
 - b. po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy zwrócić Operatorowi Urządzenie Abonenckie w stanie nie gorszym, niż wynika z jego prawidłowej eksploatacji.
 6. Korzystając z Usług, Abonent ponosi w szczególności odpowiedzialność za:
 - a. naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich,
 - b. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - c. rozpowszechnianie przez Internet materiałów, które zawierają treści niezgodne z przepisami prawa,
 - d. rozpowszechnianie informacji w sposób, który jest powszechnie uznany za uciążliwy (tzw. SPAM),
 - e. korzystanie z Usług w sposób, który może doprowadzić do naruszenia prawidłowego funkcjonowania Sieci,
 - f. działania mające na celu uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do sieci komputerowych innych użytkowników, danych czy też pobieranie nielegalnego oprogramowania,
 - g. dokonywanie zmian, usuwanie lub dodawanie jakichkolwiek zapisów lub informacji osób trzecich bez ich zgody,
 - h. rozpowszechnianie wirusów komputerowych,
 - i. szkody wynikłe z braku stosownych zabezpieczeń.
- V. Płatności i okres rozliczeniowy**
1. Wysokość opłat pobieranych przez Operatora za świadczone Usługi jest określona w Umowie lub Cenniku obowiązującym w chwili wykonywania Usługi.
 2. W związku z aktywacją Usługi (rozpoczęciem świadczenia Usługi), Abonent jest zobowiązany uiścić jednorazową opłatę aktywacyjną określoną w Umowie lub w Cenniku.
 3. Opłaty za świadczenie Usługi rozliczane są w Okresach Rozliczeniowych.
 4. Okresem Rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Okres Rozliczeniowy liczony jest od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi, rozliczenia mogą być dokonywane w Okresach Rozliczeniowych bezpośrednio następujących po Okresie Rozliczeniowym, którego dotyczą lub w okresach późniejszych, jeśli ich wcześniejsze dokonanie nie było możliwe z przyczyn niezależnych od Operatora.
 5. Rozliczenia należności za świadczone Usługi następują na podstawie faktury zawierającej informację o wysokości opłat za Usługi zrealizowane przez Operatora w danym Okresie Rozliczeniowym.
 6. Operator wystawia pierwszą fakturę (obejmującą abonament oraz opłatę aktywacyjną) w związku z podłączeniem Usługi, w terminie 7-miu dni od dnia Aktywacji Usługi. Kolejne faktury wystawiane będą na początku każdego Okresu Rozliczeniowego.
 7. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonej na rachunek bankowy Operatora w terminie 7 dni od daty doręczenia faktury, chyba że na fakturze lub w Umowie ustalony został inny termin zapłaty.
 8. Dniem zapłaty jest dzień uznania rachunku bankowego Operatora określonego na fakturze albo zapłaty w siedzibie Operatora.
 9. W przypadku, gdy Usługi były świadczone przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość należnej opłaty abonamentowej obliczana jest proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługi były świadczone w danym Okresie Rozliczeniowym.
 10. W przypadku braku wpłaty należności w terminie określonym w Umowie, Operator może wezwać Abonenta do zapłaty, wyznaczając mu dodatkowy termin płatności, nie krótszy niż 7 dni od dnia otrzymania wezwania w formie komunikatu dostarczonego za pośrednictwem poczty elektronicznej lub SMS oraz wyświetlanego na ekranie komputera/ów podłączonych do Sieci Operatora z zagrożeniem, iż w razie braku zapłaty we wskazanym terminie, Operator uprawniony będzie do zawieszenia świadczenia Usługi. W przypadku braku wpłaty po tym terminie, Operator może zawiesić świadczenie Usługi do czasu uregulowania płatności przez Abonenta. Po uregulowaniu opłaty, ponowne uruchomienie usługi nastąpi niezwłocznie, nie później niż w przeciągu 48h.
 11. Zawieszenie świadczenia Usług do czasu uregulowania płatności nie wpływa na obowiązek zapłaty kolejnych zobowiązań, zgodnie z Umową.
 12. Niezależnie od powyższego, Operator uprawniony jest do naliczenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w zapłacie należności.



VI. Usługi serwisowe

1. Operator zobowiązuje się do zapewnienia usługi serwisowej dla Abonentów przez okres trwania Umowy w zakresie świadczonych Usług. W ramach usługi serwisowej Operator zapewnia:
 - a. bieżącą naprawę Wad Istotnych oraz Wad Nieistotnych,
 - b. techniczną pomoc przy usuwaniu Wad Istotnych oraz Wad Nieistotnych, a w razie konieczności wizytę ekipy technicznej w Lokalu,
 - c. rozpatrywanie reklamacji,
 - d. informacje o wystawionych Rachunkach i płatnościach.
2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług w Centrum Nadzoru nad Siecią 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę:
 - a. pod numerem telefonu Operatora,
 - b. mailowo.Dane kontaktowe są podane w części XV Regulaminu.
3. Informacje o kosztach usług serwisowych zawarte są w Cenniku, zamieszczanym na stronie internetowej Operatora oraz dostarczany przy zawieraniu Umowy, a na wniosek Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.
4. Operator dokonuje weryfikacji czy zgłoszona wada jest Wadą Istotną czy Wadą Nieistotną. Usunięcie powstałej Wady Istotnej oraz Wady Nieistotnej powinno nastąpić w możliwie najkrótszym terminie i według kolejności zgłoszenia, przy czym dla Wady Istotnej nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili zgłoszenia Wady, dla Wady Nieistotnej nie później niż w ciągu dwóch dni roboczych od momentu dokonania zgłoszenia, chyba że z obiektywnych przyczyn technicznych nie jest to możliwe w tym czasie, o czym Abonent zostanie niezwłocznie powiadomiony wraz ze wskazaniem przewidywanego czasu ich usunięcia.
5. Naprawa lub wymiana Urządzenia, bądź usuwanie Wad Istotnych lub Wad Nieistotnych, a także pomoc techniczna następuje:
 - a. nieodpłatnie w przypadku ujawnienia się ukrytych Wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Urządzeniu lub Sieci telekomunikacyjnej Operatora, bądź wywołanych działaniem/zaniechaniem

Operatora lub osób, za których odpowiedzialności nie ponosi Abonent,

- b. odpłatnie, w przypadku utraty Urządzenia, jego uszkodzenia lub usterek bądź Wad spowodowanych przez Abonenta lub osoby, za które ponosi on odpowiedzialność, będących następstwem używania Urządzenia i korzystania z Usług niezgodnie z Umową i jej załącznikami, w tym Regulaminem, a także w razie nieuzasadnionych wezwań ekipy technicznej Operatora.

VII. Zakres usług, sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usług

1. W okresie obowiązywania Umowy, Operator gwarantuje dostępność Usługi na poziomie 99,9% w skali miesiąca, co w praktyce oznacza, że w skali miesiąca nie wystąpią Wady Istotne skutkujące przerwą w świadczeniu usług przez okres nie dłuższy niż 45 minut.
2. Informacja o prędkościach pobierania i wysyłania danych znajdują się w Umowie określając prędkości minimalne (tj. najniższa prędkość pobierania i wysyłania danych w ramach Usługi internetowej), prędkości zwykle dostępne (tj. prędkość zwykle dostępna w okresie doby albo w okresie godzin szczytu w korzystaniu z Usługi internetowej), prędkości maksymalne (tj. prędkość najwyższa jakiej może oczekiwać przez co najmniej pewien czas Abonent) oraz prędkość deklarowana (tj. prędkość inna niż minimalna zwykle dostępna i maksymalna, o ile jest stosowana). Niezależnie od zdania poprzedzającego, Informację o prędkościach pobierania i wysyłania danych, Abonent może uzyskać w każdym czasie obowiązywania Umowy. Informacja o prędkościach pobierania i wysyłania danych udostępniona Abonentowi po zawarciu Umowy, będzie stanowiła wyłącznie potwierdzenie parametrów prędkości pobierania i wysyłania danych ustalonych w Umowie na etapie jej zawierania. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumentycznej UKE (www.cik.uke.gov.pl).



3. Zasoby sieci Operatora są ograniczone i zmienne. Prędkość przesyłania danych może ulegać zmianie i zależy ona od takich czynników, jak ilość abonentów korzystających z sieci, wielkość dostępnego pakietu danych i prędkość przesyłania danych, technologii czy urządzeń, wykorzystywanych przez Abonenta. Operator nie może zagwarantować osiągnięcia maksymalnej prędkości przesyłania danych z uwagi na wyżej wymienione czynniki.
4. Ograniczenia w dostępie lub korzystaniu z Usług oraz działania, jakie Operator jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług zawarte są w Regulaminie.
5. Monitorowanie i organizacja ruchu w Sieci nie wpływa też na prywatność i ochronę danych osobowych Abonentów.
6. W czasie świadczenia Usługi dostępu do Internetu, Operator traktuje wszystkie transmisje danych równo, bez dyskryminacji, ograniczenia czy ingerencji w ich treść, bez względu na nadawcę i odbiorcę, konsultowane lub rozpowszechniane treści, wykorzystywane lub udostępniane aplikacje lub usługi, lub też wykorzystywane urządzenia telekomunikacyjne, co nie stoi na przeszkodzie stosowaniu odpowiednich środków zarządzania ruchem.
7. W przypadkach jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się istotnych rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem usługi transmisji danych na rzecz Abonenta będącego Konsumentem pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi, a wykonaniem wynikającym z Umowy, jeśli rozbieżności takie stanowią nienależyte wykonanie Umowy, Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje uprawnienie do złożenia reklamacji zgodnie z postanowieniami IX Regulaminu, a także rozstrzygnięcie sporu w drodze mediacji lub postępowania przed sądem polubownym w trybie opisanym we wskazanych postanowieniach Regulaminu.
8. Abonent może zgłosić zamówienie na dodatkowe Usługi Dodatkowe za pośrednictwem:
 - a. pisemnie na adres Operatora,
 - b. osobiście w BOK,
 - c. drogą elektroniczną za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie www Operatora,
 - d. na adres mailowy Operatora,
 - e. telefonicznie,
 - w zależności od tego która forma dla złożenia zamówienia obowiązuje i jest akceptowana przez Operatora.
9. Zamówienie powinno wskazywać oznaczenie Abonenta, datę i oznaczenie umowy zawartej z Operatorem, w sposób umożliwiający jego identyfikację. Operator potwierdza Abonentowi otrzymanie zamówienia w formie mailowej, telefonicznie lub za pomocą wiadomości SMS.
10. Operator dostarcza Abonentowi treść zmienionych i uzgodnionych warunków Umowy albo oświadczenie o niemożliwości świadczenia Usług zgodnie ze złożonym zamówieniem, niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 7 dni od dnia złożenia zamówienia przez Abonenta, w sposób określony w ust. 13 poniżej.
11. W przypadku, gdy do zmiany warunków Umowy dochodzi w jeden ze sposobów określonych w ust. 8 pkt c), d) i e), Abonent jest zobowiązany do wysłania potwierdzenia związania się warunkami dostarczonymi przez Operatora w jeden ze sposobów określonych w ust. 8 pkt a) lub d) powyżej. Z chwilą otrzymania przez Operatora oświadczenia Abonenta o związaniu się zmienionymi warunkami, zostaje zawarty aneks do Umowy o treści uzgodnionej przez Strony.
12. Zmienione warunki Umowy wchodzi w życie od kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym Abonent złożył oświadczenie z ust. 8 powyżej.
13. Wszelkie oświadczenia składane przez Strony w formie telefonicznej, za pośrednictwem wiadomości mailowych lub innych środków porozumiewania się na odległość, będą przesyłane przez Operatora w formacie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmienionej postaci, w każdym czasie) na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, bądź udostępnianie i przekazywane są w BOK.
14. Abonentowi będącemu Konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej w powyższy sposób zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyny, poprzez złożenie w formie pisemnej, elektronicznej lub za pośrednictwem wiadomości email, oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w terminie 14 dni od dnia zawarcia aneksu, o



którym mowa w ust. 11 powyżej. Do zachowania 14 - dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem na adres Operatora. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy drogą elektroniczną Operator potwierdza fakt otrzymania przedmiotowego oświadczenia na wskazany przez Abonenta adres e-mail, a w przypadku jego braku w formie pisemnej na adres Abonenta.

VIII. Zmiana dostawcy usługi dostępu do Internetu z zachowaniem ciągłości usług

1. Abonent w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia tej Usługi, chyba że jest to technicznie niewykonalne.
2. Wniosek o zmianę dostawcy usług do Internetu z zachowaniem ciągłości usług znajduje się na stronie internetowej Operatora.
3. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu, z przyczyn leżących po stronie dostawcy usług, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od dostawcy usług za każdy dzień zwłoki w wysokości $\frac{1}{4}$ sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone dotychczas usługi na podstawie umowy zawartej z Zamawiającym, liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

IX. Reklamacja Usług

1. Abonent korzystający z Usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia usług lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym BOK rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - b. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c. określenie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d. numer Abonenta, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Urzędzeń Abonenckich,
 - e. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, dot. niedotrzymania termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - f. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - g. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6,
 - h. podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. Postępowanie reklamacyjne odbywa się na następujących zasadach:
 - a. Operator przyjmuje i rozpatruje wszelkiego rodzaju reklamacje zgłaszane przez Abonentów.
 - b. Reklamację może zgłosić Abonent lub jego pełnomocnik. Reklamacja może być wniesiona pisemnie w każdym Biurze Obsługi Klienta lub przesyłką pocztową, ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w BOK lub mailowo.
 - c. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.
 - d. Za zgodą Abonenta, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej.
 - e. Przepisu ppkt d) powyżej nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków



- komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Abonenta środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Abonent nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Abonenta do złożenia reklamacji.
- f. W przypadku, gdy Abonent złoży reklamację w formie mailowej i nie otrzyma potwierdzenia złożenia reklamacji w ciągu 2 godzin od chwili złożenia, w godzinach pracy BOK określonych wskazanych na stronie internetowej Operatora, Abonent proszony jest o potwierdzenie telefoniczne złożenia reklamacji. Tak złożoną reklamację poczytuje się za złożoną telefonicznie, nie znajdując zastosowania ppkt. e) powyżej.
 - g. BOK rozpatruje reklamację i udziela na nią odpowiedzi w terminie 10-ciu dni roboczych od dnia jej wniesienia. W przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi na reklamację nie jest możliwe w tym terminie, BOK poinformuje Abonenta o braku takiej możliwości podając przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin odpowiedzi na reklamację. Termin ten nie może przekraczać 15-tu dni roboczych od dnia wniesienia reklamacji. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację w terminie wskazanym powyżej, reklamacja jest uznawana za uwzględnioną.
5. W przypadku, gdy reklamacja złożona przez Abonenta ustnie albo w formie pisemnej, czy osobiście podczas wizyty Abonenta w BOK nie spełnia warunków określonych w ust. 3 powyżej, upoważniony przedstawiciel Operatora, 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. 3, BOK rozpatrując reklamację, 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. 3 lit. f, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, BOK traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
 6. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - a. nazwę BOK i jego adres,
 - b. informację o dniu złożenia reklamacji,
 - c. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - d. 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,
 - e. 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 której mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne,
 - f. dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego **Operatora**: jego imię, nazwisko oraz zajmowane stanowisko,
 - g. 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.
 7. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedź na reklamację spełniają wymogi określone



- powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiają reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
8. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Abonenta wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
 9. Abonent, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 8, ma zostać przekazana. Na żądanie Abonenta, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłką poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
 10. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Abonentowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Abonentowi.
 11. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Abonent może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawiązanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji. W przypadku, gdy reklamującym jest Konsument, spór cywilnoprawny między Abonentem a Operatorem może być również zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego, na wniosek Abonenta lub z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona interesu Abonenta, zgodnie z zasadami określonymi w art. 109 ustawy Prawo telekomunikacyjne. Informacje o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej znajdują się na stronie internetowej UKE.

X. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek Siły wyższej, z winy Abonenta lub wskutek nieprzebrzegania przez Abonenta przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za funkcjonowanie urządzeń będących własnością Abonenta ani za awarie w urządzeniach i rozwiązaniach technicznych, pozostających poza siecią Operatora. Operator nie jest zobowiązany do ich konfiguracji czy naprawy.
3. W przypadku nierozpoczęcia świadczenia Usługi, Abonent może żądać od Operatora odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy dzień przekroczenia terminu, w stosunku do daty aktywacji Usługi.
4. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
5. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
6. Wysokość kar umownych określonych powyżej, nie może przekroczyć wysokości kar umownych określonych w ust. 4 powyżej.
7. Abonent ma prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
8. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/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 Operatora. W przypadku, gdy należne odszkodowania dotyczą ostatniego okresu rozliczeniowego obowiązującego Umowy, Operator skoryguje ostatnią fakturę o kwotę stanowiącą sumę należnego odszkodowania lub kary umownej i niezwłocznie zwróci Abonentowi nadpłaconą kwotę na wskazany przez niego rachunek bankowy.



9. Rozpatrzenie wniosku o obniżenie abonamentu oraz wypłaty odszkodowania, a także ich przyznanie następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta i procedury reklamacyjnej w trybie określonym w pkt IX Regulaminu.
10. Udzielenie rabatu nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego opłacania bieżących zobowiązań z tytułu Umowy.

XI Prace planowe

1. Operator powiadamia Abonenta o planowanych okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej infrastruktury swojej sieci telekomunikacyjnej, jeżeli zdarzenia te mogą mieć wpływ na:
 - a. prawidłowe świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta,
 - b. prawidłową pracę połączenia, z którego korzysta Abonent.
2. O planowanych pracach Operator powiadomi Abonenta najpóźniej 3 dni przed ich rozpoczęciem, przesyłając pisemną informację pocztą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres.
3. Prace będą odbywać się poza godzinami 8:00-20:00.
4. Informacja o pracach planowych będzie określać przedmiot prac oraz zawierać:
 - a. charakter i krótki opis planowanych prac,
 - b. możliwy wpływ na świadczone Usługi,
 - c. datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia planowych prac,
 - d. numery kontaktowe do osób realizujących planowe prace, z którymi należy się kontaktować w razie potrzeby.

XII. Tajemnica telekomunikacyjna

1. Abonent ponosi pełną odpowiedzialność za treść i formę informacji udostępnionych do publicznej wiadomości i znajdujących się w oddanej do jego dyspozycji przestrzeni dyskowej serwerów. W szczególności dotyczy to treści sprzecznych z prawem obowiązującym na terenie Unii Europejskiej i Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Operator zobowiązany jest do zachowania Tajemnicy telekomunikacyjnej określonej w Ustawie nawet w przypadku, gdy w posiadanie informacji objętych tą tajemnicą wszedł przypadkowo.

XIII. Opłaty w momencie rozwiązania umowy

1. Z chwilą rozwiązania Umowy lub jej wygaśnięcia, jak również odstąpienia przez Abonenta od Umowy w trybie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Abonent zobowiązany jest do zwrotu udostępnionego mu Urządzenia, jeśli został przekazany przez Operatora i nie stanowi on własności Abonenta. Zwrotu dokonuje się w BOK, w godzinach jego urzędowania, niezwłocznie – nie później niż w terminie 14 dni od dnia rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od Umowy. Zwrot udostępnionego Urządzenia następuje na koszt Abonenta. Abonent ponosi ponadto odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Urządzenia, 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.
2. W przypadku naruszenia postanowień ust. 1 powyżej, jak również braku możliwości zwrotu przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego lub jego zwrotu w stanie gorszym niż wynika z jego prawidłowej eksploatacji, Abonent jest zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi kwoty:
 - a. równej wartości Urządzenia podanej w Umowie - w pierwszym roku korzystania z Usługi
 - b. równej wartości Urządzenia podanej w Umowie pomniejszonej o 20% za każdy kolejny pełny rok korzystania z Usługi.
3. Prócz opłaty za niezwrócone lub uszkodzone Urządzenie, w razie jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa - związana z przyznaniem ulg Abonentowi - została zawarta, Operatorowi przysługuje roszczenie o zwrot przyznanej Abonentowi ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania Umowy przez Konsumenta przed rozpoczęciem świadczenia Usług, chyba że przedmiotem ulgi jest telekomunikacyjne urządzenie końcowe. Kwota ulg określona jest w Umowie, a także ewentualnie w Regulaminie promocji lub Cennikach. Przepis ten stosuje się odpowiednio w przypadku rozwiązania Umowy w zakresie jednej bądź niektórych z Usług świadczonych na podstawie Umowy. W takim



wypadku proporcjonalnego zwrotu ulg Operator będzie domagał się wyłącznie od Usług, w zakresie których rozwiązano Umowę, w przypadku pozostałych Usług, będą one od rozwiązania Umowy świadczone na warunkach nie promocyjnych wedle cen opisanych w odpowiednim Cenniku dla umów na czas nieokreślony, chyba że odrębny Regulamin promocji będzie stanowił inaczej.

4. Zwrot ulg nastąpi na podstawie wystawionej przez Operatora noty obciążeniowej.
5. Prócz powyższych opłat, Abonent zobowiązany jest także do zapłaty za świadczenia spełnione, zgodnie z treścią pkt 3 ust. 3.

XIV. Przekazywanie informacji o zagrożeniach związanych ze świadczonymi usługami

1. Informacje o zagrożeniach związanych ze świadczonymi Usługami, w tym informacje o sposobach ochrony bezpieczeństwa i prywatności Abonenta zamieszczone są w pkt IV ust. 6 oraz X ust. 1 i 2 Regulaminu, a na wnioski Abonenta zostaną mu udzielone telefonicznie bądź poprzez przesłanie odpowiedniej informacji na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub za pośrednictwem BOK.
2. Administratorem danych osobowych, zbieranych w związku z zawarciem Umowy jest HOR.NET Polska Spółka z o.o., z siedzibą w Krakowie (dalej jako „Administrator”). Dane kontaktowe Administratora, pod którymi można kontaktować się w sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną tych danych: iodo@hornet.pl.
3. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku 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, dalej jako „RODO”) oraz pozostałych przepisów obowiązującego prawa w celu:
 - a. prawidłowego wykonania Umowy pomiędzy Administratorem, a Abonentem przez czas trwania tej Umowy oraz okres przedawnienia roszczeń z Umowy wynikających. Po wykonaniu Umowy, dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w zakresie w jakim są niezbędne w celu realizacji uprawnień windykacyjnych oraz

obowiązków nałożonych na Administratora przepisami powszechnie obowiązującego prawa;

- b. marketingu Usług własnych w zakresie w jakim stanowi to prawnie uzasadniony interes realizowany przez Administratora, przy czym używanie dla celów marketingu bezpośredniego telekomunikacyjnych urządzeń końcowych jak komputer, laptop, tablet oraz telefon komórkowy oraz stosowanie automatycznych systemów wywołujących wymaga zgody Abonenta;
- c. spełnieniu obowiązków wynikających z przepisów prawa w tym w zakresie przechowywania lub zatrzymywania danych osobowych w celach przewidzianych w ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r., w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. czy w ustawach podatkowych (łącznie tzw. „retencja danych”).
4. Podanie danych osobowych w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne jednak ich niepodanie uniemożliwia zawarcie i prawidłowe wykonanie Umowy.
5. Administrator niniejszym informuje, iż celem świadczenia usług, dopasowanych do preferencji, Abonenta, dokonuje zautomatyzowanej oceny niektórych czynników osobowych Abonenta, które wpływają na automatyczne podejmowanie decyzji w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, osobistych preferencji, w tym preferencji zakupowych, zainteresowań, wiarygodności w tym płatniczej i zdolności wykonywania bieżących zobowiązań wobec Administratora, zachowania i lokalizacji lub przemieszczania się (tzw. profilowanie) wyłącznie w celu wykonania Umowy i o prawie do uzyskania interwencji ludzkiej ze strony Administratorów, do wyrażenia własnego stanowiska i do zakwestionowania tej decyzji.
6. Odbiorcą danych osobowych będą podmioty świadczące usługi na rzecz Administratora z zakresu rachunkowości i księgowości, usługi informatyczne, świadczące usługi z zakresu promocji i marketingu, pracownicy Administratora w granicach upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w określonym celu i w ramach konkretnej czynności przetwarzania.

HOR.NET Polska sp. z o.o.
Wilga Business Center
ul. Józefa Marcika 12
30-443 Kraków

tel.: **12 397 21 11**
fax: **12 397 21 10**
e-mail: **biuro@internetxxl.pl**
www.internetxxl.pl



7. Dane osobowe będą przechowywane przez cały okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu w zakresie w jakim jest to niezbędne dla wykonania ciążących na Administratorze danych obowiązków retencji danych. Dane osobowe przetwarzane w celu marketingu bezpośredniego własnych produktów i Usług będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy, a po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu – za zgodą Abonenta przez okres do dwóch lat.
8. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody, Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

E-mail: admin@hornet.pl

4. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 21 grudnia 2020 r.

Podpis Abonenta

XV. Postanowienia końcowe

1. W trakcie trwania Umowy, Abonent obowiązany jest do pisemnego powiadomienia Operatora o każdej zmianie adresu lub innych danych identyfikujących Abonenta zawartych w Umowie w terminie 7 dni od daty zaistnienia tych zmian.
2. Operator co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.
3. Adres do korespondencji i dokumentów księgowych:
HOR.NET Polska Sp. z o.o.
ul. Józefa Marcika 12, 30-443 Kraków
Tel. (+48 12) 397 21 00 lub 428 50 30
Faks (+48 12) 397 21 10
 - 1) Biuro Obsługi Klienta:
Tel. (+48 12) 397 21 00
Faks. (+48 12) 397 21 10
E-mail: bok@hornet.pl
 - 2) Centrum Nadzoru nad Siecią (serwis 24/7):
Tel. (+48 12) 397 21 00
Faks (+48 12) 397 21 10
Tel.Kom. +48 660 689 598