



Załącznik nr 1 do umowy

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH 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) **Biuro Obsługi Klienta (BOK)** – jednostka organizacyjna Operatora, przyjmująca i rozpatrująca w jego imieniu reklamacje nie dotyczące jakości świadczonych Usług,
- 3) **Cennik** – wykaz Usług wraz z zestawieniem wysokości opłat oraz zasadami ich naliczania
- 4) **Centrum Nadzoru nad Siecią** – jednostka organizacyjna Operatora przyjmująca i rozpatrująca w jego imieniu reklamacje dotyczące jakości świadczonych Usług oraz usuwająca zgłoszone Wady,
- 5) **Interfejs** – układ elektroniczny umożliwiający łączenie, współpracę lub wymianę sygnałów o określonej postaci pomiędzy urządzeniami połączonymi za jego pośrednictwem, zgodnie z odpowiednią specyfikacją techniczną,
- 6) **Konsument** – osoba fizyczna, dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
- 7) **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,
- 8) **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,
- 9) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usług telekomunikacyjnych, określa zasady świadczenia Usług przez Operatora,
- 10) **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,
- 11) **Tajemnica telekomunikacyjna** – Tajemnica telekomunikacyjna w rozumieniu przepisów Ustawy,
- 12) **Umowa** – Umowa na świadczenie Usług telekomunikacyjnych, zawierana pomiędzy Operatorem a Abonentem, której integralną częścią jest Regulamin,
- 13) **Urządzenie Abonenckie** – urządzenie telekomunikacyjne udostępnione Abonentowi przez Operatora w celu korzystania z Usługi.
- 14) **Usługa** – Usługa telekomunikacyjna, na którą zgodnie z Ustawą zawierana jest Umowa o świadczenie Usług telekomunikacyjnych,
- 15) **Ustawa** – Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 z późn. zm.),
- 16) **Wada** – niezgodność jakości Usługi z parametrami określonymi w Umowie,
- 17) **Wada Istotna** – Wada całkowicie uniemożliwiająca skorzystanie z Usługi przez Abonenta,
- 18) **Wada Nieistotna** – Wada inna niż Wada Istotna.

II. Usługi

1. Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługi w zakresie:
 - 1) telefonii stacjonarnej,
 - 2) usług dostępu do internetu,
 - 3) usług telewizyjnych,
 - 4) innych usług, do których stasuje się Regulamin
2. Świadczenie przez Operatora Usług na rzecz Abonenta odbywa się na podstawie zawartej Umowy, która określa rodzaj i zakres tych Usług oraz zgodnie z Regulaminem. W przypadku, gdy postanowienia Regulaminu są odmienne od postanowień Umowy, stosuje się postanowienia Umowy.
3. 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.



4. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje w terminie ustalonym przez Operatora i Abonenta, określonym w Umowie.
5. Rozpoczęcie świadczenia Usług następuje z chwilą zapewnienia przez Operatora warunków technicznych umożliwiających świadczenie Usług, w szczególności z chwilą udostępnienia Abonentowi: Urządzenia Abonenckiego, funkcjonującego Interfejsu danych lub przestrzeni dyskowej serwerów Operatora. Abonent potwierdza rozpoczęcie świadczenia Usług poprzez podpisanie Protokołu Odbioru.
6. W przypadku zgłoszenia przez Abonenta wad świadczonych Usług lub Urządzenia Abonenckiego, Operator jest zobowiązany usunąć stwierdzone wady na własny koszt i ryzyko oraz ponownie zgłosić gotowość do świadczenia Usługi.

III. Umowa

- 1, Umowa z Abonentem jest zawierana czas nieokreślony albo na czas określony nie krótszy niż 30 dni.
2. Umowa zawarta na czas określony, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, chyba że Abonent, na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość, Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając stosowne oświadczenie na piśmie.
4. Operator ma prawo odmowy zawarcia Umowy w przypadku:
 - 1) braku możliwości technicznych świadczenia Usługi;
 - 2) nieprzedstawienia dokumentów, o których mowa w ust. 5;
 - 3) 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;
 - 4) gdy wcześniejsza Umowa o świadczenie Usług, zawarta z Zamawiającym została rozwiązana przez Operatora lub wygasła w związku z naruszeniem jej postanowień bądź postanowień Regulaminu;
5. Warunkiem koniecznym do zawarcia Umowy jest przedstawienie przez podmiot ubiegający się o jej zawarcie następujących dokumentów:
 - 1) potwierdzającego jego tożsamość lub status prawny, w tym NIP i REGON oraz miejsce zamieszkania lub siedzibę;
 - 2) potwierdzający posiadanie tytułu prawnego do Lokalu, w którym będzie instalowane Urządzenie Abonenckie,
 - 3) pełnomocnictwa oraz dowodu tożsamości, jeżeli Umowa jest zawiera przez przedstawiciela lub pełnomocnika.

IV. Obowiązki stron

1. Operator instaluje Urządzenia Abonenckie w Lokalu, do którego Abonent: posiada tytuł prawny, wyraża zgodę na instalację tych Urządzeń oraz umożliwia wykonanie prac instalacyjnych.
2. Operator świadczy Usługi w zakresie istniejących możliwości technicznych od momentu podpisania przez Abonenta Protokołu Odbioru.
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. 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. Naprawa oddanych w użytkowanie Urządzeń Abonenckich wykonywana jest przez służby techniczne Operatora, na jego koszt. O każdej konieczności naprawy, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Operatora.
6. Operator ma prawo obciążyć Abonenta udokumentowanymi kosztami naprawy oddanych mu w użytkowanie Urządzeń Abonenckich, w przypadku stwierdzenia przez służby techniczne Operatora, że uszkodzenie nie mogło powstać w trakcie normalnej eksploatacji.



7. Abonent jest zobowiązany niezwłocznie:

- 1) powiadomić Operatora o opuszczeniu Lokalu, w którym zainstalowane jest Urządzenie Abonenckie.
- 2) po wygaśnięciu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy zwrócić Operatorowi Urządzenie Abonenckie w stanie nie gorszym, niż wynika z jego prawidłowej eksploatacji.

8. W przypadku 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:

- 1) równej wartości Urządzenia podanej w Umowie - w pierwszym roku korzystania z Usługi
- 2) równej wartości Urządzenia podanej w Umowie pomniejszonej o 20% za każdy kolejny pełny rok korzystania z Usługi.

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. W związku ze świadczeniem Usługi, Abonent jest zobowiązany uiszczać miesięczny abonament w wysokości i w terminach określonych w Umowie lub w Cenniku.
4. Aktualny Cennik, zawierający również informacje o kosztach usług serwisowych jest dostępny na stronie internetowej 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 podpisania Protokołu Odbioru. Kolejne faktury wystawiane będą na początku każdego okresu rozliczeniowego.
7. Abonent zobowiązany jest do zapłaty należności określonej na fakturze 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 braku wpłaty należności w terminie określonym w Umowie, Operator może wezwać Abonenta do zapłaty, wyznaczając mu dodatkowy termin płatności, nie krótszy niż 7 dni. W przypadku braku wpłaty po tym terminie, Operator może zawiesić świadczenie Usługi do czasu uregulowania płatności przez Abonenta. Zawieszenie świadczenia Usług do czasu uregulowania płatności nie wpływa na obowiązek zapłaty kolejnych zobowiązań, zgodnie z Umową.
10. Niezależnie od powyższego, Operator uprawniony jest do naliczenia odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia w zapłacie należności.

VI. Reklamacja 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. 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.
3. W okresie trwania Umowy Abonent jest uprawniony do zgłoszenia do Centrum Nadzoru nad Siecią wszelkich Wad.
4. Zgłoszeń można dokonywać mailowo lub telefonicznie, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Dane kontaktowe są podane w części IX Regulaminu.
5. Operator dokonuje weryfikacji, czy zgłoszona Wada jest Wadą Istotną i niezwłocznie przystępuje do usunięcia Wad.
6. Usunięcie Wady Istotnej następuje nie później niż w ciągu 24 godzin od chwili przystąpienia do zgłoszenia Wady. Usunięcie Wady Nieistotnej następuje nie później niż w ciągu 2-



- ch dni roboczych od momentu dokonania weryfikacji.
7. Abonent uprawniony jest do zgłaszania innych reklamacji niż dotyczących jakości świadczonych Usług. W takim przypadku zgłoszenia reklamacji przyjmuje BOK w godzinach: 9:00 – 17:00 w dniach: poniedziałek - piątek.
 8. 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
 9. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
 - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - 3) określenie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - 4) numer Abonenta, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres lokalizacji Urzędzeń Abonenckich,
 - 5) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji, dot. niedotrzymania termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
 - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty,
 - 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6,
 - 8) podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 10. Postępowanie reklamacyjne nie dotyczące jakości świadczonych Usług odbywa się na następujących zasadach:
 - 1) Operator przyjmuje i rozpatruje wszelkiego rodzaju reklamacje zgłaszane przez Abonentów.
 - 2) Reklamacja może być wniesiona pisemnie, mailowo, telefonicznie lub ustnie do protokołu, sporządzonego przez pracownika BOK.
- 3) Po złożeniu reklamacji, Abonent otrzyma od Operatora potwierdzenie złożenia reklamacji oraz informację o aktualnym stanie jej rozpatrywania. 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 w ust. 12 z uwagi na wystąpienie problemów technicznych niezależnych od Operatora, Abonent proszony jest o potwierdzenie telefoniczne złożonej reklamacji.
 - 4) 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.
 - 5) W przypadkach nieuregulowanych niniejszą Umową, ma zastosowanie Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. 2014r. poz. 284).

VII. Odpowiedzialność Operatora

1. Operator odpowiada za poniesione przez Abonenta szkody w związku z naruszeniem warunków umownych, w tym za przerwy w świadczeniu Usług, jeśli wystąpiły z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Operator.
2. W przypadku nie rozpoczęcia świadczenia Usługi zamówionej Usługi, Abonent może żądać od Operatora odszkodowania w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy pełny dzień opóźnienia w stosunku do daty aktywacji Usługi, ustalonej w formularzu zamówienia (Załącznik nr 1 do Umowy).
3. Jeżeli nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi, Abonent może żądać od Operatora:
 - 1) zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy pełny dzień przerwy w jej świadczeniu,
 - 2) kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za tę Usługę za każdy pełny dzień przerwy w jej świadczeniu; kara umowna przysługuje,



- jeżeli łączny czas przerw trwał co najmniej 36 godzin w okresie rozliczeniowym.
4. Wypłata odszkodowania lub kary umownej następuje w formie rabatu w kolejnym okresie rozliczeniowym. Operator obniża wówczas Abonentowi – o ile nie żąda wypłaty w gotówce lub przelewem - kolejną fakturę o kwotę stanowiącą sumę należnego odszkodowania lub kary umownej.
 5. W przypadku, gdy należne odszkodowania lub kara umowna dotyczą ostatniego okresu rozliczeniowego obowiązywania 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.
 6. Udzielenie rabatu nie zwalnia Abonenta z obowiązku terminowego opłacania bieżących zobowiązań z tytułu Umowy.
 7. W przypadku, gdy poziom jakości świadczonych Usług określony w ust. 1 nie zostanie dotrzymany z winy Abonenta, Abonent zobowiązany jest do pokrycia kosztów usunięcia Wady.
 8. 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.
 9. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji Usług, wymienionych w formularzu zamówienia, w przypadku, gdy ich świadczenie jest uzależnione od umów zawartych pomiędzy Abonentem a stronami trzecimi oraz w przypadku, gdy Abonent utrudnia realizację tych Usług. Określony powyżej brak możliwości realizacji Usługi nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty opłat abonamentowych. W przypadku, gdy zwłoka w rozpoczęciu świadczenia Usług z przyczyn określonych w zdaniu pierwszych lub zawinionych przez Abonenta wynosi co najmniej 30 dni od terminu realizacji podłączenia Usługi, wskazanego w formularzu zamówienia, Operator rozpocznie naliczanie opłat zgodnie z harmonogramem określonym w Umowie, a Abonent jest zobowiązany do ich terminowej zapłaty.
 10. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane wystąpieniem Siły Wyższej.

VIII. Prace planowe

1. Operator powiadamia Abonenta o planowanych okresowych przeglądach i modernizacji istniejącej infrastruktury swojej sieci telekomunikacyjnej, jeżeli zdarzenia te mogą mieć wpływ na:
 - 1) prawidłowe świadczenie Usług przez Operatora na rzecz Abonenta,
 - 2) 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:
 - 1) charakter i krótki opis planowanych prac,
 - 2) możliwy wpływ na świadczone Usługi,
 - 3) datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia planowych prac,
 - 4) numery kontaktowe do osób realizujących planowe prace, z którymi należy się kontaktować w razie potrzeby.

IX. 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. W przypadku zobowiązania Operatora do zarządzania zawartością serwisu www Abonenta, Operator może odmówić publikacji treści naruszającej powołane wyżej normy prawne.
3. Operator zobowiązany jest do zachowania Tajemnicy telekomunikacyjnej określonej w Ustawie nawet w przypadku, gdy w posiadanie informacji objętych tą tajemnicą wszedł przypadkowo.

X. Zmiana, rozwiązanie i wygaśnięcie Umowy

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub ją zmienić w drodze pisemnego wypowiedzenia za zachowaniem 30 dniowego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie.



2. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania lub zmiany.
 3. Operator może rozwiązać lub ograniczyć zakres świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
 - 1) przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług,
 - 2) rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z powodów technicznych,
 - 3) zawieszenia świadczenia usług telekomunikacyjnych świadczonych przez inne podmioty będących integralną częścią Usługi Operatora;
 - 4) jeżeli w terminie 15 dni od daty zawieszenia Usług nie ustaną przyczyny tego zawieszenia;
 - 5) powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie przez Abonenta tytułu prawnego do Lokalu.
 4. Umowa wygasa w przypadku powzięcia przez Operatora wiadomości o śmierci Abonenta albo ustania bytu prawnego Abonenta niebędącego osobą fizyczną, chyba że w miejsce Abonenta wstąpi jego następca prawny, który przejmie prawa i obowiązki wynikające z Umowy.
- usunienia danych osobowych (tzw. prawo do bycia zapomnianym), do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych, do przenoszenia danych, sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, a zgoda może zostać cofnięta w każdym czasie z zastrzeżeniem konieczności przetwarzania danych osobowych dla wypełnienia obowiązku prawnego nałożonego na Operatora. Jeżeli podanie danych osobowych jest wymogiem ustawowym lub warunkiem zawarcia Umowy, podanie danych osobowych jest konieczne, a konsekwencją nieprzekazania wymaganych danych jest niezawarcie Umowy lub brak możliwości jej wykonania.
 5. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres obowiązywania Umowy. Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy dane osobowe zostaną usunięte, chyba że obowiązek ich przechowywania wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
 6. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych są zawarte w „Polityce prywatności”, dostępnej na stronie internetowej Operatora. Kontakt w sprawie przetwarzania danych osobowych jest możliwy adresem poczty elektronicznej iodo@hornet.pl.

XI. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych jest Operator. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w „Polityce bezpieczeństwa danych osobowych HOR.NET Polska Sp. z o.o.” w celu wykonania zawartej Umowy, wypełnienia obowiązku prawnego lub realizacji lub ochrony prawnie uzasadnionego interesu Spółki lub na podstawie wcześniej udzielonej zgody na przetwarzanie, zgodnie z obowiązującymi u Operatora zasadami przetwarzania danych osobowych.
2. Operator może powierzyć przetwarzanie danych osobowych wyłącznie podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmiotom, które na podstawie stosownych umów z Operatorem przetwarzają dane osobowe w związku z usługami świadczonymi przez te podmioty na rzecz Operatora.
3. Osobie, której dane osobowe są przetwarzane, przysługują prawa: dostępu do danych osobowych, w tym prawo do uzyskania kopii tych danych, do żądania sprostowania (poprawiania) danych osobowych, do żądania

IX. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany Umowy lub aneksy, uzupełnienia dotyczące świadczonych Usług wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu zgodnie z art. 60a ust. 1 Ustawy lub zmiany Cennika zgodnie z art. 61 Ustawy mogą być dokonane jednostronnie przez Operatora z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeżeli zmiana wynika ze zmiany prawnej, której okres wejścia w życie jest krótszy lub jeżeli taki termin wprowadzenia zmiany wynika z decyzji UKE.
3. W przypadku braku akceptacji tych zmian przez Abonenta, Abonent posiada prawo do wypowiedzenia Umowy w formie pisemnej, z zachowaniem 30-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie.

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



4. Wszelkie zawiadomienia i pisma adresowane do Operatora należy wysłać na następujące adresy:

- 1) 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
- 2) Biuro Obsługi Klienta:
Tel. (+48 12) 397 21 00
Faks. (+48 12) 397 21 10
E-mail: bok@hornet.pl
- 3) 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
E-mail: admin@hornet.pl