

**UMOWA nr
o świadczenie usługi telefonicznej**

zawarta w dniu r. pomiędzy
Spółdzielnią Telekomunikacyjną „WIST” w Łące, 36-004 Łąka 175, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000095934, NIP 813-00-14-128 REGON 690020028, prowadzącą działalność telekomunikacyjną na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem 61
reprezentowaną przez upoważnionego pracownika, w dalszej części zwaną Spółdzielnią, a

imię nazwisko/ nazwa PESEL: rodzaj dokumentu: seria i nr dokumentu: NIP REGON KRS telefon kontaktowy
(w przypadku osób fizycznych za zgodą Abonenta) adres e-mail (w przypadku osób fizycznych za zgodą Abonenta), adres zamieszkania/siedziby miejscowość ulica kod pocztowy poczta

Adres do korespondencji (jeżeli jest inny niż adres zamieszkania), miejscowość ulica kod pocztowy, poczta

zwanym (zwaną) dalej Abonentem.

§ 1

Przedmiotem umowy jest świadczenie usług telefonicznych, w tym:

- a) przyłączenie abonenta do sieci Spółdzielni,
- b) utrzymanie łącza telefonicznego z zakończeniem sieci,
- c) realizowanie połączeń telefonicznych,
- d) udzielanie informacji o numerach telefonicznych oraz udostępnianie Spisów abonentów,
- e) usługi dodatkowe określone w Regulaminie świadczenia usług telefonicznych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące (zwanym dalej Regulaminem).

§ 2

1. Spółdzielnia zobowiązuje się do zainstalowania w lokalu (nieruchomości) urządzenia końcowego o przydzielonym nr i przyłączenia jej do centrali telefonicznej własnej oraz rozpoczęcia świadczenia usług od dnia
2. Wykaz usług świadczonych na podstawie umowy:
3. Spółdzielnia zobowiązuje się do świadczenia usługi o podwyższonej opłacie. Na żądanie Abonenta Spółdzielnia zablokuje połączenia wychodzące lub przychodzące na numery wszystkich lub poszczególnych rodzajów usług o podwyższonej opłacie.
4. Spółdzielnia oferuje bezpłatnie Abonentowi cztery progi kwotowe dla usług o podwyższonej opłacie dla każdego okresu rozliczeniowego które wynoszą:
0,00 zł
35,00 zł
100,00 zł
200,00 zł

Abonent może zmienić wybrany próg kwotowy dla usługi o podwyższonej opłacie.

5. W przypadku gdy Abonent nie dokonał wyboru progu kwotowego określonego w ust. 4 wynosi on 35,00 zł dla każdego okresu rozliczeniowego.
6. Po osiągnięciu progu kwotowego określonego w ust. 4 lub 5 Spółdzielnia natychmiast poinformuje Abonenta o tym fakcie oraz zablokuje możliwość wykonywania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie i odbierania połączeń z takich numerów, chyba że nie będą powodowały obowiązku zapłaty po stronie Abonenta.
7. W przypadku zrealizowania usługi o podwyższonej opłacie z naruszeniem obowiązków określonych w ust. 3-6 Spółdzielnia nie może żądać od Abonenta opłat za tę usługę.

§ 3

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczenia na rzecz Spółdzielni w/w kwoty tytułem opłaty za przyłączenie urządzenia końcowego Abonenta do sieci.
2. Opłata określona w ust. 1 jest warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług telefonicznych.
3. Spółdzielnia po przyłączeniu urządzenia końcowego Abonenta do sieci zobowiązuje się świadczyć usługi telefoniczne w zakresie i na warunkach określonych umową, Regulaminem oraz Cennikiem Usług Telefonicznych, zwany dalej Cennikiem z zachowaniem wymaganej jakości określonej przepisami prawa.
4. Spółdzielnia co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Abonent nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

§ 4

1. Abonent zobowiązuje się do uiszczania opłaty abonamentowej i innych opłat za świadczone usługi określone w Cenniku w terminie określonym w fakturze VAT z tym, że termin ten nie może być krótszy niż 7 dni od jej

otrzymania. Należność wynikającą z faktury VAT Abonent uiszcza inkasentowi lub płaci w kasie Spółdzielni względnie na rachunek bankowy Spółdzielni. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku Spółdzielni. Za opóźnienie w uiszczaniu opłat Spółdzielnia nalicza odsetki ustawowe. Złożenie reklamacji przez Abonenta nie zwalnia od terminowego uregulowania faktury VAT.

2. Opłata abonamentowa obejmuje zapewnienie sprawności łącza oraz utrzymania jego gotowości do świadczenia usług z odpowiednią jakością, dostęp do sieci telekomunikacyjnej Spółdzielni oraz innych operatorów z wyłączeniem awarii i siły wyższej, możliwość korzystania z usług telefonicznych oferowanych przez Spółdzielnię, a określonych w umowie, Regulaminie i Cenniku.
3. Okresem rozliczeniowym za świadczenie usług telefonicznych o charakterze stałym jest okres jednego miesiąca kalendarzowego.

§ 5

1. Integralną częścią umowy jest Cennik zawierający nazwy usług świadczonych przez Spółdzielnię, ich ceny, jednostki miary (impulsy) i zasady naliczania należności za usługi oraz Regulamin, które załącza się.
2. Aktualny Cennik, Regulamin, Regulaminy Promocji (jeśli ma zastosowanie) - dostępne są w Biurze Obsługi Klienta oraz na stronie internetowej Spółdzielni.

§ 6

Spółdzielnia w ramach świadczonych usług zapewnia sprawność sieci telekomunikacyjnej i zobowiązuje się do bezpłatnego usuwania usterek oraz awarii w ciągu 24 godzin w dniach roboczych (od poniedziałku do piątku) od chwili ich zgłoszenia, chyba że nie będzie to możliwe z przyczyn niezależnych od Spółdzielni.

§ 7

Spółdzielnia może ograniczyć świadczenie usług telefonicznych w przypadkach określonych w Regulaminie, a w szczególności gdy Abonent opóźnia się z zapłatą należności.

§ 8

1. W przypadku nie rozpoczęcia z winy Spółdzielni świadczenia usług telefonicznych w terminie określonym w § 2 Spółdzielnia zapłaci Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przekroczenia terminu.
2. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usługi płatnej okresowo 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.
3. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 36 godzin.
4. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwającej dłużej niż 12 godzin, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.

§ 9

1. Umowę zawiera się na czas określony - co najmniej na okres jednego miesiąca lub na czas nieokreślony.
2. Umowa zawarta na czas określony przekształca się po upływie czasu, na jaki została zawarta, w umowę na czas nieokreślony, chyba, że Abonent na 30 dni przed upływem okresu, na który Umowa została zawarta złoży na piśmie oświadczenie o jej rozwiązaniu lub też zawrze kolejną Umowę na czas określony. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Spółdzielnia w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku o jej automatycznym przedłużeniu, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.
3. W przypadku gdy Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług objętych Umową.
4. Umowa może być zmieniona za porozumieniem stron w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej.
5. Zmiana umowy w formie dokumentowej może nastąpić e-mailem. Potwierdzenie zmiany warunków umowy wraz z oświadczeniem Abonenta o związaniu się tymi warunkami Spółdzielnia dostarczy na trwałym nośniku.
6. Konsument w przypadku zmiany umowy dokonywanej na odległość może odstąpić od tej zmiany w terminie 14 dni od jej zawarcia. W tym zakresie mają zastosowanie odpowiednie przepisy Ustawy o Prawach Konsumenta.
7. Spółdzielnia potwierdzi zamówienie na usługę dodatkową ze wskazaniem zakresu zmian i terminu ich wprowadzenia.
8. Zmiana Umowy w zakresie miejsca instalacji stacji telefonicznej następuje w terminie 30 dni od złożenia zamówienia przez Abonenta.
9. Spółdzielnia podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej oraz doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie zawarcia umowy, chyba że Abonent złożył żądanie ich doręczenia drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub też w przypadku Abonenta, który zawarł umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej na piśmie na wskazany adres korespondencyjny. Jednakże w przypadku gdy proponowana

zmiana warunków umowy lub Regulaminu wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Spółdzielnia podaje tylko do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy jeśli publikacja aktu prawnego z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie. W przypadku gdy Abonent nie wypowiedzie umowy uważa się, że wyraził zgodę na nowe warunki umowy.

§ 10

1. Umowa może być rozwiązana:

- 1) przez Abonenta za 30-dniowym okresem wypowiedzenia przez złożenie pisemnego oświadczenia, a w przypadku gdy Umowa została zawarta w formie dokumentowej - jej wypowiedzenie może zostać złożone w formie dokumentowej. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy w formie dokumentowej Spółdzielnia niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadamia Abonenta o jego otrzymaniu przez wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS) na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu - w przypadku Abonenta, który wskazał numer niegeograficzny lub w przypadku Abonenta, który wskazał numer geograficzny poprzez wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie podlegającej wypowiedzeniu. Spółdzielnia ponadto potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie powyższego oświadczenia, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania umowy.
 - 2) w każdym czasie przez zgodne oświadczenie Abonenta i Spółdzielni,
 - 3) przez Spółdzielnię ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy Abonentowi uprzednio ograniczono lub zawieszono świadczenie usług telefonicznych po uprzednim bezskutecznym wezwaniu go do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni w przypadku opóźnienia płatności za usługi lub gdy Abonent narusza warunki Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telefonicznych.
2. Przez okres nie krótszy niż 1 miesiąc od daty rozwiązania umowy Abonent zachowuje prawo do przeniesienia dotychczasowego numeru. Abonent może zrzec się tego prawa.

§ 11

1. Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w związku z:

- a) niedotrzymaniem z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi telefonicznej,
 - b) niedotrzymaniem z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usług telefonicznych,
 - c) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi telefonicznej,
 - d) nieprawidłowym obliczeniem należności z tytułu świadczenia usługi telefonicznej.
2. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Regulamin i Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz.U. 2014, poz. 284).

§ 12

Abonent może dochodzić swoich roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Spór cywilnoprawny między Konsumentem a Spółdzielnią może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

§ 13

1. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie:

- a) Ustawa z dnia 16 lipca 2004 Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2019, poz. 2460) z przepisami wykonawczymi, a w szczególności Rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. o którym mowa w § 11 ust. 2.
 - b) Kodeks Cywilny,
 - c) Cennik Usług Telefonicznych,
2. Dane dotyczące świadczenia usług telefonicznych w zakresie:
- 1) sposobu dokonywania płatności,
 - 2) okresu rozliczeniowego,
 - 3) ograniczenia w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi urządzeń końcowych Spółdzielni,
 - 4) danych dotyczących jakości usług,
 - 5) zakresu usług serwisowych oraz kosztach usług serwisowych,
 - 6) zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości odszkodowań oraz zasad i terminów ich wypłaty,
 - 7) zasady, trybu i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
 - 8) zasad umieszczania danych Abonentów w spisie abonentów,
 - 9) sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych z świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,

10) danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi obejmujących informacje:

- a) czy zapewniane są Abonentowi połączenia z numerami alarmowymi,
- b) czy gromadzone są dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie,
- c) o wszelkich ograniczeniach w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych,
- d) o wszelkich ograniczeniach w dostępie lub korzystaniu z usług i aplikacji,
- e) o procedurach wprowadzonych przez dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, w raz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych usług,
- f) o działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszania bezpieczeństwa lub integralności w sieci i usług,

11) wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania umowy, w tym warunki zwrotu urządzeń końcowych. zawarte są w Regulaminie.

§ 14

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące

Abonent

.....

.....

Klauzula informacyjna

1. Administratorem danych jest Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące, 36-004 Łąka 175. Administrator prowadzi operacje przetwarzania danych osobowych Abonenta.
2. Administrator wyznaczył inspektora danych osobowych. Jest to osoba, z którą można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania praw związanych z przetwarzaniem danych. Z Inspektorem można kontaktować się listownie na adres: Spółdzielnia Telekomunikacyjna "WIST" w Łące Inspektor Ochrony Danych Osobowych, 36-004 Łąka, Łąka 175, lub za pomocą poczty elektronicznej inspektorochronydanych@wist.com.pl
3. Podanie danych Abonenta jest warunkiem zawarcia umowy. Odmowa podania Danych Abonenta uniemożliwia zawarcie umowy. Obowiązek podania imienia, nazwiska, PESEL lub nazwy, serii i numeru dokumentu potwierdzającego tożsamość wynika z ustawy z dnia 16.07.2004 Prawo telekomunikacyjne. Podanie Danych Kontaktowych nie jest warunkiem zawarcia umowy.
4. Dane osobowe są przetwarzane w celu:
 - a) podjęcia działań przed zawarciem umowy i w celu jej wykonania – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - b) wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
 - c) realizacji prawnie uzasadnionych interesów Spółdzielni lub strony trzeciej, takich jak: marketing, windykacja, wykrywanie i eliminowanie nieprawidłowości w procesie zawierania i wykonywania umowy, cele wewnętrzne związane ze świadczeniem Usług oraz prowadzeniem działalności gospodarczej, w tym cele dowodowe, analityczne - na podstawie art. 6 ust.1 lit f RODO lub
 - d) przetwarzane na podstawie zgody, wyłącznie w celu wskazanym w treści udzielonej zgody - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
5. Dane osobowe mogą być przekazywane następującym kategoriom odbiorców, tj. podmiotom realizującym wsparcie techniczne, organizacyjne, doradcze i innym.
6. Dane osobowe będą przetwarzane w trakcie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu lub w przypadku gdy nie doszło do jej zawarcia przez okres:
 - a) przewidziany dla realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących obronności, bezpieczeństwa państwa oraz bezpieczeństwa i porządku publicznego, a także z przepisów podatkowych i rachunkowych,
 - b) przez okres przedawnienia roszczeń oraz do momentu zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych i karnych wymagających przetwarzania danych, a w przypadku zgody do czasu realizacji celu zgody lub jej odwołania, w zależności od tego co nastąpi wcześniej.
7. Abonent posiada prawo sprostowania danych, dostępu do danych, do usunięcia danych, do ograniczenia przetwarzania danych, do przenoszenia danych dostarczonych administratorowi. Abonentowi przysługuje prawo do złożenia do sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora lub podmiotu trzeciego, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją, do sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingu bezpośredniego, oraz prawo cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych, w przypadku ich przetwarzania na podstawie udzielonej zgody. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które nastąpiło przed wycofaniem zgody.
8. Skargę dotyczącą przetwarzania danych osobowych można złożyć do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
9. Dane osobowe Abonenta nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

Abonent oświadcza:

- a. że podaje dane osobowe dobrowolnie i że są one zgodne z prawdą,
- b. że zapoznał się z treścią klauzuli informacyjnej, w tym z informacją o celu i sposobach przetwarzania danych osobowych oraz prawie dostępu do treści swoich danych i prawie ich poprawiania.

.....
data i podpis Abonenta

Zgody Abonenta:

Abonent wyraża zgodę na eksport jego danych w raporcie OBN/OSA	
Abonent składa żądanie nie drukowania jego danych w książce telefonicznej.	
Abonent wyraża zgodę na informowanie go o nowych produktach i usługach.	
Abonent wyraża zgodę na używanie automatycznych systemów wywołujących.	
Abonent wyraża zgodę na przesyłanie informacji handlowej drogą elektroniczną.	
Abonent wyraża zgodę na dostarczanie zmiany warunków umowy abonenckiej.	
Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych przez firmy zewnętrzne w celach marketingowych.	
Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych przez Operatora dla celów związanych ze świadczoną Usługą.	
Abonent wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur elektronicznych na adres poczty elektronicznej	
Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych (personalnych + transmisyjnych) w celach marketingowych	
Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie adresu poczty elektronicznej w celu przesłania treści proponowanych zmian w cennikach, regulaminów	

.....

data i podpis Abonenta