

**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, tel. 17 7721200, e-mail: biuro@wist.com.pl 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. W przypadku gdy umowa uległa automatycznemu przedłużeniu Spółdzielnia co najmniej raz w roku informuje Abonenta o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

§ 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 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.

§ 9¹

1. Spółdzielnia może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, jeśli:
 - 1) konieczność taka wynika:
 - ze zmiany przepisów prawa,
 - z decyzji Prezesa UKE,

- 2) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi,
- 3) proponowane zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonenta.
2. W przypadku braku akceptacji tych zmian, Abonent może wypowiedzieć umowę z uwzględnieniem konieczności zapłaty odszkodowania, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
3. Spółdzielnia może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas określony jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane powyżej, na które Spółdzielnia nie ma wpływu i których nie mogła przewidzieć. Abonent może wypowiedzieć Umowę do dnia wejścia zmian w życie. Wówczas Spółdzielnia nie przysuguje odszkodowania.
4. Spółdzielnia może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy zawartej na czas nieokreślony albo przekształconej na czas nieoznaczony, jeżeli dla danej usługi uzasadnia to:
- rozstrzygnięcie organu administracji lub orzeczenie sądowe;
 - utrata części albo całości infrastruktury niezbędnej do świadczenia usługi;
 - zakończenie świadczenia danej usługi, jeśli jest ona dostarczana przez podmiot trzeci, zmiany przez podmiot trzeci zasad świadczenia usługi, która jest przez ten podmiot dostarczana, zakończenia albo zmiany warunków umowy wiążącej Spółdzielnię z podmiotami trzecimi (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają nam swoje sieci telekomunikacyjne lub usługi telewizyjne);
 - usuwanie przez Spółdzielnię usługi dodatkowej, planu taryfowego lub funkcjonalności;
 - średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będzie wyższa niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. Opłaty Spółdzielnia może zmienić do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Spółdzielnia może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Spółdzielnia może je pozostawić bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika Spółdzielnia nie skorzystała z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia Spółdzielnia skorzystała musi zdecydować o obniżeniu opłat, jeżeli będzie to wynikało z ww. wskaźnika. Procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed ogłoszeniem przez Spółdzielnię zmiany opłat;
 - wzrost opłat, które Spółdzielnia ponosi na rzecz podmiotów trzecich, w szczególności opłat licencyjnych, kosztów reemisji programów telewizyjnych;
 - wzrost opłat, o których mowa w ustawie Prawo komunikacji elektronicznej, w szczególności rocznej opłaty telekomunikacyjnej związanej z realizacją zadań w zakresie telekomunikacji przez organy administracji, rocznych opłat za prawo do wykorzystywania numeracji;
 - wzrost kosztów ponoszonych na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
 - wzrost obciążeń publicznoprawnych, w szczególności wzrost stawek podatków i opłat, nałożenie nowych podatków lub zmiana sposobu ich naliczania;
 - wzrost kursu walut;
 - konieczność aktualizacji cen za połączenia wynikająca z przepisów prawa;
 - wzrost cen urządzeń niezbędnych do świadczenia usług telekomunikacyjnych lub wzrost kosztów ich oprogramowania;
 - wzrost opłat z tytułu dostępu telekomunikacyjnego oraz z tytułu połączenia sieci; zrezygnowanie przez Spółdzielnię ze stosowania danej technologii;
 - utrudnienie albo uniemożliwienie świadczenia usługi na zasadach ze względu na warunki techniczne lub wprowadzenie nowych sposobów zawierania umów, kanałów sprzedaży lub obsługi, wprowadzenie dodatkowych sposobów zarządzania siecią Spółdzielni w celu zapobiegania przeciążeniom i zwiększania bezpieczeństwa.

§ 10

1. Umowa może być rozwiązana:

- 1) przez Abonenta za 30-dniowym okresem wypowiedzenia przez złożenie oświadczenia na piśmie lub e-mailem bez względu na formę zawarcia umowy. 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,

1¹ Spółdzielnia może rozwiązać umowę zawartą na czas określony i nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zalegania z opłatami przez Abonenta, gdy pomimo wcześniejszego wysłania wezwania do zapłaty, Abonent nie zapłacił we wskazanym terminie należności, pomimo wcześniejszego ograniczenia - chyba że było to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne - a następnie zawieszenia świadczenia usługi.

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.

§ 10¹

Spółdzielnia może dochodzić odszkodowania w przypadku, gdy umowa, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, została wypowiedziana przez Abonenta lub przez Spółdzielnię z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta. Odszkodowanie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie może przekroczyć:

- 1) z tytułu usługi telekomunikacyjnej - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za tę usługę, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy;
- 2) z tytułu promocyjnego urządzenia końcowego - sumy części opłaty abonamentowej lub innej okresowej opłaty stanowiącej opłatę za to urządzenie, które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

§ 11

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację dotyczącą usług świadczonych przez Spółdzielnię, w szczególności w przypadku:

- 1) niedotrzymania z winy Spółdzielni wyznaczonego terminu zawarcia umowy o świadczenie usługi powszechnej,
- 2) niedotrzymania z winy Spółdzielni terminu rozpoczęcia świadczenia usługi określonego w umowie,
- 3) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi,
- 4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku.

2. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Regulamin i Rozporządzenie Ministra Cyfryzacji dnia 29 września 2025 r. w sprawie reklamacji usługi komunikacji elektronicznej lub usługi fakultatywnego obciążania rachunku (Dz.U. 2025, poz.1371).

§ 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 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 poz. 1221),
- 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, tryb 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 naruszenia 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

Niniejsza klauzula informacyjna ma na celu poinformowanie o zasadach przetwarzania danych osobowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące w związku ze świadczeniem usług komunikacji elektronicznej, zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO) oraz obowiązującymi przepisami krajowymi i europejskimi.

1. Administrator danych osobowych

Administratorem danych osobowych jest Spółdzielnia Telekomunikacyjna "WIST" w Łące, 36-004 Łąka, Łąka 175, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: 0000095934, NIP: 813-00-14-128, REGON: 690020028. Administrator odpowiada za bezpieczeństwo danych osobowych oraz ich przetwarzanie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Z Administratorem można skontaktować się telefonicznie: tel. 17 7721 200 fax.: 17 7727 501 lub elektronicznie: za pomocą adresu e-mail: biuro@wist.com.pl lub pisząc na adres: Spółdzielnia Telekomunikacyjna "WIST" w Łące, 36-004 Łąka, Łąka 175,

2. Inspektor Ochrony Danych (IOD)

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. Jest to osoba, z którą można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych. Z Inspektorem można kontaktować się listownie na adres: Spółdzielnia Telekomunikacyjna "WIST" w Łące, 36-004 Łąka, Łąka 175, lub z pomocą poczty elektronicznej inspektorochronydanych@wist.com.pl

3. Cele przetwarzania danych osobowych

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące jako przedsiębiorca telekomunikacyjny przetwarza Państwa dane osobowe w celu:

- 1) realizacji umowy o świadczenie usług telefonicznych: dane są przetwarzane w celu zawarcia, realizacji oraz obsługi umów dotyczących usług telekomunikacyjnych (art. 6 ust. 1 lit. b RODO w zw. z art. 296 PKE);
- 2) obsługi klienta i realizacji zgłoszeń reklamacyjnych: dane są przetwarzane w celu obsługi zgłoszeń klientów, udzielania odpowiedzi na zapytania, rozpatrywania reklamacji i zapewnienia wsparcia technicznego (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO);
- 3) marketing bezpośredni: dane są przetwarzane w celach marketingowych, w tym do przesyłania informacji handlowych, ofert specjalnych, promocji oraz newsletterów dotyczących produktów i usług Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące, wyłącznie na podstawie wyrażonej zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Spółdzielnia nie stosuje segmentacji ani personalizacji treści marketingowych;
- 4) zapewnienia bezpieczeństwa sieci i usług: dane są przetwarzane w celu ochrony sieci i systemów telekomunikacyjnych przed nadużyciami, cyberatakami oraz innymi zagrożeniami, a także w celu zapewnienia integralności, poufności i dostępności świadczonych usług. Przetwarzanie danych odbywa się w ramach uzasadnionego interesu administratora oraz w oparciu o szczegółowe regulacje dotyczące bezpieczeństwa sieci (art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 386 i art. 389 PKE), uzasadnionym interesem administratora jest także poprawa jakości usług, monitorowanie obciążenia sieci, zapobieganie nadużyciom oraz prowadzenie analiz satysfakcji klientów;

- 5) przetwarzania danych transmisyjnych: Dane transmisyjne (numer wywołujący i wywoływany, data i czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, czas trwania połączenia, objętość komunikatu, sieć rozpoczęcia i zakończenia połączenia) są przetwarzane wyłącznie w celu przekazywania komunikatów w sieci telekomunikacyjnej, naliczania opłat oraz windykacji. Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w zw. art. 298 ust 3 i art. 389 ust. 1 i 3 PKE;
- 6) przetwarzanie danych lokalizacyjnych – Dane lokalizacyjne adres instalacji telefonu stacjonarnego, przetwarzany w celu świadczenia usług oraz wykonywania obowiązków prawnych. Podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w zw. z art. 389 ust. 1 i 3 PKE;
- 7) prowadzenia analiz i statystyk w ramach uzasadnionego interesu administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w szczególności w celu poprawy jakości usług telekomunikacyjnych, monitorowania obciążenia sieci, tworzenia zestawień statystycznych dotyczących korzystania z usług oraz badania satysfakcji klientów.
- 8) realizacji obowiązków prawnych, w tym rachunkowych, podatkowych i archiwizacyjnych, a także obowiązków wynikających z przepisów Prawa Komunikacji Elektronicznej – w szczególności dotyczących przechowywania danych billingowych i transmisyjnych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 296, art. 298 ust. 3 oraz art. 389 PKE).
- 9) korzystania z Krajowego Systemu e Faktur (KSeF): od dnia 1 lutego 2026 r. Spółdzielnia odbiera faktury w KSeF, a od dnia 1 kwietnia 2026 r. będzie również wystawiać faktury sprzedażowe w tym systemie. Dane osobowe i finansowe kontrahentów prowadzących działalność gospodarczą będą przekazywane do Ministerstwa Finansów zgodnie z ustawowym obowiązkiem korzystania z KSeF. Obowiązek ten nie dotyczy klientów indywidualnych nieprowadzących działalności gospodarczej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 106na ustawy o VAT).

4. Zakres przetwarzanych danych osobowych

Na podstawie art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust. 1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące przetwarza dane osobowe obejmujące różne kategorie, w zależności od celu przetwarzania:

- 1) imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, nr NIP, Regon, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Spółdzielni wynikającego z umowy o świadczenie usług, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu;
- 2) dane dotyczące umowy i usług: numer abonenta, data zawarcia umowy, historia usług i płatności, dane rozliczeniowe: rachunek bankowy, szczegóły dotyczące fakturowania, informacje o połączeniach telefonicznych (numer wywołujący i wywoływany, data i godzina połączeń, czas trwania połączeń, objętość komunikatu),
- 3) dane transmisyjne i lokalizacyjne – m.in. numer wywołujący i wywoływany, data i czas połączenia, czas trwania połączenia, objętość komunikatu, sieć rozpoczęcia i zakończenia połączenia; adres instalacji telefonu stacjonarnego (art. 389 ust. 1 i 3 PKE),
- 4) dane techniczne urządzeń Spółdzielni Telekomunikacyjnej „WIST” w Łące: adres IP, identyfikatory urządzeń, typ urządzenia, wersja systemu operacyjnego, logi systemowe, dane o błędach i awariach sieci;
- 5) dane o aktywności użytkownika: dane dotyczące interakcji z usługami online w procesie łączenia tradycyjnych usług telekomunikacyjnych (połączenia głosowe) z nowoczesnymi platformami cyfrowymi, aplikacjami. Podstawa prawna: zgoda użytkownika (art. 6 ust. 1 lit. a RODO w zw. z art. 399 PKE). Dane te są wykorzystywane wyłącznie w celu zapewnienia prawidłowego działania usług online, analizy korzystania z serwisu oraz – w przypadku wyrażenia zgody – w celach marketingowych;
- 6) dane związane z zachowaniem i preferencjami użytkownika: dane dotyczące częstotliwości korzystania z usług, dane analityczne dotyczące korzystania z poszczególnych funkcji, preferencje dotyczące kanałów komunikacji, informacje o produktach i usługach wybieranych przez użytkownika.

Powyższe stanowią kategorie danych osobowych przetwarzanych przez administratora zgodnie z art. 296, art. 298 ust. 3 oraz art. 389 PKE, a ich wskazanie realizuje obowiązek informacyjny wynikający z art. 14 ust. 1 lit. d RODO.

5. Odbiorcy danych osobowych

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące może udostępniać dane osobowe następującym kategoriom odbiorców:

- 1) podmiotom przetwarzającym dane na zlecenie administratora: współpracujemy z dostawcami usług IT, firmami hostingowymi, operatorami płatności, firmami zajmującymi się obsługą techniczną, a także partnerami biznesowymi wspierającymi realizację usług telekomunikacyjnych. Z każdym z tych podmiotów zawierane są umowy powierzenia przetwarzania danych, które określają obowiązki w zakresie ochrony danych osobowych zgodnie z RODO;
- 2) organom publicznym: dane mogą być udostępniane organom ścigania, Urzędowi Komunikacji Elektronicznej (UKE), Urzędowi Ochrony Danych Osobowych (UODO), a także innym organom nadzorującym i egzekwującym przepisy prawa, jeśli wynika to z obowiązków prawnych spoczywających na Administratorze,
- 3) podmiotom świadczącym usługi prawne i doradcze: w celu realizacji obowiązków prawnych oraz obrony praw i interesów Spółdzielni może udostępniać dane kancelariom prawnym, audytorom i firmom doradczym, które świadczą usługi na rzecz Administratora,

- 4) dostawcom usług marketingowych: w przypadku wyrażenia zgody przez użytkownika, dane mogą być przekazywane podmiotom realizującym kampanie reklamowe, analizującym skuteczność działań marketingowych oraz dostosowującym komunikaty marketingowe do preferencji użytkowników.

Pełna, aktualna lista podmiotów przetwarzających dane na zlecenie administratora jest dostępna w siedzibie administratora i może być udostępniona na żądanie w tym również drogą elektroniczną.

6. Okres przechowywania danych osobowych

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące przechowuje dane osobowe przez okres niezbędny do realizacji celów, dla których dane zostały zebrane, zgodnie z poniższymi zasadami:

- 1) dane przetwarzane w celu realizacji umowy: przez czas trwania umowy oraz przez okres 5 lat od zakończenia roku podatkowego, w którym zakończono umowę (art. 6 ust. 1 lit. b RODO w zw. z art. 296 PKE);
- 2) dane przetwarzane na podstawie zgody: przechowywane do momentu wycofania zgody przez użytkownika, przy czym cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce przed jej wycofaniem (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
- 3) dane związane z bezpieczeństwem sieci i usług: przechowywane przez okres niezbędny do zapewnienia bezpieczeństwa systemów, zapobiegania nadużyciom i ochrony przed cyberzagrożeniami, przez okres nie dłuższy niż 2 lata, zgodnie z przepisami PKE (art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 389 PKE);
- 4) dane transmisyjne: dane transmisyjne – przechowywane zgodnie z obowiązkami wynikającymi z Prawa Komunikacji Elektronicznej w zakresie usług telefonii stacjonarnej (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 389 PKE);
- 5) dane lokalizacyjne: dane lokalizacyjne – przechowywane zgodnie z Prawem Komunikacji Elektronicznej, w zakresie niezbędnym do świadczenia usług telefonii stacjonarnej. (art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 389 PKE);
- 6) dane billingowe – przechowywane zgodnie z obowiązkiem wynikającym z art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z art. 386 i art. 389 PKE;
- 7) dane księgowe i podatkowe – przechowywane przez okres wymagany przepisami prawa podatkowego, co najmniej 5 lat (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

7. Prawa osoby, której dane dotyczą

Każda osoba, której dane osobowe są przetwarzane przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące ma prawo do:

- 1) dostępu do danych (art. 15 RODO: Abonent ma prawo uzyskać potwierdzenie, czy jego dane są przetwarzane, a jeśli tak, otrzymać kopię danych oraz dodatkowe informacje o ich przetwarzaniu);
- 2) sprostowania danych (art. 16 RODO);: możliwość poprawienia niekompletnych, nieaktualnych lub nieprawidłowych danych;
- 3) usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym, art. 17 RODO): prawo do żądania usunięcia danych w przypadkach określonych w przepisach prawa, np. gdy dane nie są już potrzebne do celów, w jakich zostały zebrane, lub gdy przetwarzanie było niezgodne z prawem;
- 4) ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO);: prawo do żądania ograniczenia przetwarzania w określonych sytuacjach, np. gdy użytkownik kwestionuje prawidłowość danych lub sprzeciwia się ich przetwarzaniu ;
- 5) przenoszenia danych przetwarzanych na podstawie zgody lub umowy (art. 20 RODO: prawo do otrzymania swoich danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie oraz przeniesienia ich do innego administratora);
- 6) sprzeciwu wobec przetwarzania (art. 21 RODO);: prawo do sprzeciwienia się przetwarzaniu danych na podstawie uzasadnionego interesu administratora, w tym w celach marketingowych. Sprzeciw wobec marketingu bezpośredniego jest skuteczny zawsze i nie wymaga uzasadnienia.
- 7) cofnięcia zgody (art. 7 ust. 3 RODO): prawo do wycofania zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące zapewnia możliwość realizacji powyższych praw w sposób łatwy i przejrzysty. Wnioski można kierować na adres e-mail: biuro@wist.com.pl, telefonicznie: 177721200 lub kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych. Administrator informuje, że realizacja niektórych praw (np. usunięcia danych czy ograniczenia przetwarzania) może być ograniczona przez przepisy PKE lub inne przepisy prawa.

8. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące nie dokonuje profilowania Klienta/Abonenta, nie stosuje segmentacji ani personalizacji treści marketingowych oraz nie przetwarza danych w sposób zautomatyzowany prowadzący do podejmowania decyzji, które mogłyby wywoływać wobec Pani/Pana skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływać na Pani/Pana sytuację.

9. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Abonent ma prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (UODO), jeśli uznają, że przetwarzanie ich danych osobowych przez Spółdzielnię Telekomunikacyjną „WIST” w Łące narusza przepisy RODO. Kontakt z UODO jest możliwy pod adresem: ul. Stanisława Moniuszki 1A, 00-014 Warszawa, e-mail: kancelaria@uodo.gov.pl, telefon: +48 22 531 03 00. Skargę można wnieść pisemnie, elektronicznie lub telefonicznie. Więcej informacji: <https://uodo.gov.pl>.

10. Obowiązek podania danych i konsekwencje niepodania danych

Podanie danych wymaganych przez przepisy PKE i niezbędnych do zawarcia umowy jest obowiązkowe (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO w zw. z art. 296 oraz art. 298 ust. 3 PKE). Brak ich podania uniemożliwia zawarcie umowy. Podanie danych transmisyjnych oraz danych lokalizacyjnych (adres instalacji telefonu stacjonarnego) jest obowiązkowe, ponieważ wynika z PKE i jest niezbędne do świadczenia usług telefonii stacjonarnej. Podanie

danych dodatkowych, takich jak zgoda na marketing, jest dobrowolne (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) i brak ich podania nie wpływa na możliwość korzystania z usług podstawowych.

11. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG)

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące nie przekazuje danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). W sytuacjach wyjątkowych, gdyby takie przekazanie okazało się konieczne, np. w związku z korzystaniem z usług dostawców chmurowych, dane będą przekazywane na podstawie standardowych klauzul umownych zatwierdzonych przez Komisję Europejską lub innych zgodnych z RODO mechanizmów zapewniających odpowiedni poziom ochrony danych. Abonent zostanie każdorazowo poinformowany o zamiarze przekazania danych oraz o zastosowanych zabezpieczeniach zgodnych z RODO.

12. Środki techniczne i organizacyjne ochrony danych

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące stosuje zaawansowane środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych, w tym szyfrowanie, anonimizację, pseudonimizację, systemy ochrony przed nieautoryzowanym dostępem oraz regularne audyty i monitoring systemów informatycznych. Środki te są dostosowane do ryzyka i aktualizowane zgodnie z zasadą ciągłej poprawy bezpieczeństwa (art. 32 RODO). Procedury te mają na celu zapewnienie integralności, poufności i dostępności przetwarzanych danych. Okresowo weryfikuje adekwatność środków bezpieczeństwa i prowadzi ocenę skutków dla ochrony danych (art. 35 RODO).

13. Współpraca z organami nadzorczymi i reagowanie na naruszenia ochrony danych

Spółdzielnia Telekomunikacyjna „WIST” w Łące stosuje procedury reagowania na naruszenia ochrony danych osobowych, w tym zgłaszania incydentów do UODO w wymaganych prawem przypadkach oraz informowania osób, których dane dotyczą, o naruszeniach. W przypadku naruszenia ochrony danych, jeśli istnieje wysokie ryzyko dla praw lub wolności osób fizycznych, administrator niezwłocznie informuje osobę, której dane dotyczą (art. 34 RODO).

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 i oświadczenia Abonenta

Rodzaj	Treść zgody	Zaznacz
Informowanie o nowych produktach i usługach – e mail	Wyrażam zgodę na wykorzystanie mojego adresu e mail do przesyłania mi informacji o nowych produktach i usługach drogą elektroniczną. Wiem, że zgoda jest dobrowolna i mogę ją cofnąć w każdym czasie.	☐
Informowanie o nowych produktach i usługach – SMS	Wyrażam zgodę na wykorzystanie mojego numeru telefonu komórkowego do przesyłania mi informacji o nowych produktach i usługach za pomocą wiadomości SMS. Wiem, że zgoda jest dobrowolna i mogę ją cofnąć w każdym czasie.	☐
Informowanie o nowych produktach i usługach – telefon	Wyrażam zgodę na wykorzystanie mojego numeru telefonu do informowania mnie o nowych produktach i usługach poprzez połączenia telefoniczne. Wiem, że zgoda jest dobrowolna i mogę ją cofnąć w każdym czasie.	☐
Marketing – e mail	Wyrażam zgodę na wykorzystanie mojego adresu e mail do przesyłania mi informacji handlowych i ofert marketingowych drogą elektroniczną. Wiem, że zgoda jest dobrowolna i mogę ją cofnąć w każdym czasie.	☐
Marketing – SMS	Wyrażam zgodę na wykorzystanie mojego numeru telefonu komórkowego do przesyłania mi informacji handlowych i ofert marketingowych za pomocą wiadomości SMS. Wiem, że zgoda jest dobrowolna i mogę ją cofnąć w każdym czasie.	☐
Marketing – telefon/automatyczne systemy	Wyrażam zgodę na wykorzystanie mojego numeru telefonu do przedstawiania mi informacji handlowych i ofert marketingowych poprzez połączenia telefoniczne, w tym z wykorzystaniem automatycznych systemów wywołujących. Wiem, że zgoda jest dobrowolna i mogę ją cofnąć w każdym czasie.	☐
E faktura	Wyrażam zgodę na wystawianie i przysyłanie faktur w formie elektronicznej na wskazany adres e mail. Wiem, że zgoda jest dobrowolna i mogę ją cofnąć w każdym czasie.	☐

Doręczanie zmian umowy/regulaminów/cenników	Oświadczam, że żądam doręczania treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, regulaminów i cenników wyłącznie w formie elektronicznej na adres e-mail podany Spółdzielni.	☐
Doręczanie informacji o przedłużeniu umowy i pakietach taryfowych	Oświadczam, że żądam doręczania wymaganych informacji dotyczących automatycznego przedłużenia umowy, zmian warunków świadczenia usług i najkorzystniejszych pakietów taryfowych na trwałym nośniku (e-mail).	☐

.....
Data i podpis Abonenta