

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG ORAZ O DOSTARCZANIE USŁUG/TREŚCI CYFROWYCH NR

### ANEKS NR

### DO UMOWY NR

Zawarta w dniu \_\_\_\_\_ roku, w  
pomiędzy

DOSTAWCĄ USŁUG: Virtual Operator sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ miasta Gdańsk, VIII Wydział Gospodarczy – Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001064012, kapitał zakładowy 100.000,00 zł, reprezentowaną przez Przedstawiciela Dostawcy Usług a Abonentem – dane podmiotu określono w pozycji ZAMAWIAJĄCY.

Imię i nazwisko Sprzedawcy

Nr ewidencyjny Abonenta

#### ZAMAWIAJĄCY:

Imię

Imię

Nazwisko/Nazwa

Nazwisko/Nazwa

nr PESEL/NIP

nr PESEL/NIP

seria i nr dowodu osobistego/REGON

seria i nr dowodu osobistego/REGON

#### Adres świadczenia Usługi:

ulica

nr budynku

nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

#### Adres zamieszkania/Siedziba

ulica

nr budynku

nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

#### Adres do korespondencji\*

ulica

nr budynku

nr lokalu

kod pocztowy

miejsowość

\* jeśli powyższy adres nie został wypełniony, do korespondencji stosowany jest adres zamieszkania.

telefon kontaktowy

komórkowy telefon kontaktowy

e-mail

Umowa została zawarta na czas nieokreślony, z zastrzeżeniem Okresu Zobowiązania oznaczonego w Warunkach Umowy.

**Okres niezbędny do skorzystania z Promocyjnych Warunków Umowy** określony został poniżej, w części – „WARUNKI UMOWY” i obowiązuje od dnia zawarcia Umowy/zmian Warunków Umowy przez okres wskazany w rzeczonyj tabeli. Promocyjne Warunki Umowy umożliwią Abonentowi skorzystanie z ulg, przy czym warunkiem niezbędnym do ich udzielenia jest zobowiązanie się do pozostania Abonentem Dostawcy Usług w zakresie wybranego, zgodnie z tabelą, wariantu Usługi lub Oferty Usług przez wskazany Okres Zobowiązania. Opłaty Abonamentowe po upływie Okresu Zobowiązania lub po przedłużeniu Warunków Umowy określone są w tabeli zamieszczonej na następnej stronie – „WARUNKI UMOWY”.

## WARUNKI UMOWY

Pozycja kontraktu	Promocja	Opłaty i Okres Zobowiązania	Planowany termin rozpoczęcia świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej	Opłaty jednorazowe

### Uwagi:

W przypadku skorzystania z promocji uwzględniającej dodatkowe rabaty: za e-Fakturę (5,01 zł) oraz za terminowe regulowanie należności (4,99 zł) podana powyżej kwota Opłaty Abonamentowej za Usługę Internetu stacjonarnego zostanie obniżona o kwotę wynikającą z każdego z tych rabatów (maksymalnie 10,00 zł). Rabat za e-fakturę można aktywować w momencie zawierania Umowy oraz w trakcie jej trwania. Szczegółowe zasady udzielania i rozliczania rabatów zawarte są w wybranych Regulaminach Promocji.

W poniższej Tabeli zostały przedstawione wartości Prędkości Maksymalnych, Deklarowanych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych, dotyczące zakupionego pakietu Usługi Internetu.

**PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w Cenniku, reklamach i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej.

**PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów/Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe.

**PRĘDKOŚĆ MINIMALNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów/Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi:

- dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych do 600 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych do 60 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej,
- dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 600 Mb/s i do 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 60 Mb/s i do 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 40% Prędkości Maksymalnej.
- dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 30% Prędkości Maksymalnej.

**PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów/Ofert Usługi Internetu w Warunkach Umowy, w Potwierdzeniu Zmiany Warunków Umowy, na Stronie WWW, w Biurach Obsługi Klienta/Salonach Firmowych. Prędkość Zwykle Dostępna stanowi:

- dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych do 600 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych do 60 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 75% Prędkości Maksymalnej,
- dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 600 Mb/s i do 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 60 Mb/s i do 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 60% Prędkości Maksymalnej.
- dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 2 Gb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 150 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 40% Prędkości Maksymalnej.

Nazwa Usługi	Prędkość pobierania danych			Prędkość wysyłania danych		
	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykłe Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykłe Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]

Łączna wartość ulg od Opłat Abonamentowych i Opłat Powiązanych przyznanych Abonentowi na dzień zawarcia Umowy wynosi:

Wartość Opłat Abonamentowych i Opłat Powiązanych w Okresie Zobowiązania, jak i po upływie tego okresu szczegółowo wskazana jest w tabeli określającej Warunki Umowy.

Wszystkie ceny podane w tabelach są cenami brutto. Okres Rozliczeniowy wynosi 1 (jeden) miesiąc kalendarzowy.



- b. wysokość średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych, opublikowanego przez Główny Urząd Statystyczny (zwanego dalej „Rocznym Wskaźnikiem Zmian Cen”), przy czym zmiana może zostać dokonana nie później niż w ciągu 6 miesięcy po ogłoszeniu Roczno Wskaźnika Zmian Cen za dany rok kalendarzowy. Jeżeli Dostawca Usług dokonał już w danym roku kalendarzowym zmiany Opłat zgodnie z pkt. 19.11. lit. a., wówczas na mocy niniejszego pkt. 19.11. lit. b. Dostawca Usług może zmienić Opłaty tylko o różnicę pomiędzy wysokością Roczno Wskaźnika Zmian Cen a wysokością Półroczno Wskaźnika Zmian Cen.
- 19.12. Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 19.11. zależy od wysokości odpowiedniego Półroczno Wskaźnika Zmian Cen lub Roczno Wskaźnika Zmian Cen (zwanych dalej łącznie „Wskaźnikami Zmian Cen”). Może więc polegać na podwyższeniu w przypadku, gdy wskaźnik ten wykazuje wartość wyższą niż „100” (inflacja), albo na obniżeniu, w przypadku gdy wskaźnik wykazuje wartość niższą niż „100” (deflacja). Jeżeli Dostawca Usług dokonał podwyższenia Opłat na podstawie pkt. 19.11., zobowiązany jest do ich obniżenia, jeżeli w kolejnym roku kalendarzowym odpowiedni Wskaźnik Zmiany Cen wykaże wartość niższą niż „100” (deflacja).
- 19.13. Dokonując zmiany Opłat na podstawie postanowień pkt. 19.11., Dostawca Usług będzie zaokrąglał wysokość Opłat w dół do pełnych groszy.
- 19.14. Uprawnienie Dostawcy Usług do zmiany Opłat o Wskaźnik Zmian Cen zgodnie z pkt. 19.11. dotyczy wszystkich Umów z Abonentami, w tym Umów w trakcie trwania Okresu Zobowiązania.
- 19.15. Dostawca informuje Abonentów o zmianie Opłat dokonywanych zgodnie z pkt. 19.11. w sposób taki, w jaki ma obowiązek informować Abonentów o proponowanych zmianach Warunków Umowy stosownie do pkt. 20 (z wyłączeniem informacji o prawie do wypowiedzenia Umowy), oraz przynajmniej na miesiąc przed wejściem zmian w życie, podając kwoty zmienionych Opłat oraz wskazując, na podstawie którego Wskaźnika Zmian Cen zmienia Opłaty i datę jego publikacji przez Główny Urząd Statystyczny.
- 19.16. Zmiana Opłat na podstawie postanowień pkt. 19.11.-19.15. nie stanowi zmiany Warunków Umowy i tym samym Abonent nie ma prawa do rozwiązania Umowy w trybie właściwym dla zmiany Warunków Umów, o którym mowa w pkt. 20.
20. Dostawca Usług doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, chyba że Abonent złożył żądanie:
- dostarczenia treści tych zmian drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość lub
  - dostarczenia treści tych zmian na piśmie na wskazany adres korespondencyjny - z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian 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 powinien zostać poinformowany o prawie 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.
21. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 20, z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 19.1.-19.2., Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa.
- W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w pkt. 20, z powodu zmian Warunków Umowy opisanych w pkt. 19.8.-19.9., Dostawcy Usług nie przysługuje zwrot ulgi związanej z rozwiązaniem Umowy przed upływem Okresu Zobowiązania, chyba że konieczność wprowadzenia tych zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa Telekomunikacyjnego.
- 21.<sup>1</sup> Punktu 20 oraz 21 nie stosuje się dla zmian Umowy w zakresie dostarczania Usług/Treści Cyfrowych wynikających z pkt. 19.8. oraz 19.9. Ogólnych Warunków Umowy. W przypadku tego typu zmian Dostawca Usług informuje o wprowadzonych zmianach w następujący sposób:
- o ile dana zmiana ma istotny i negatywny wpływ na dostęp lub korzystanie z Usługi/Treści cyfrowej, Dostawca Usług poinformuje Abonenta o zmianie na Trwałym Nośniku w terminie 30 dni przed wprowadzeniem tej zmiany. Wówczas Abonentowi przysługujące będzie prawo rozwiązania Umowy o dostarczanie Usługi/Treści Cyfrowej do dnia wprowadzenia tej zmiany. Jeśli dotrzymanie tego terminu nie będzie możliwe z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług, w tym w szczególności w sytuacji, kiedy wprowadzenie zmiany zostanie zainicjowane przez Usługodawcę bez wcześniejszego powiadomienia Dostawcy Usług, wówczas Dostawca Usług poinformuje Abonenta o tej zmianie bez zbędnej zwłoki, a Abonentowi przysługujące będzie prawo do rozwiązania Umowy w tym zakresie w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o zmianie.
  - w innych przypadkach Dostawca Usług poinformuje Abonenta o zmianie poprzez publikację na Stronie WWW w terminie 30 dni przed wprowadzeniem tej zmiany. W takim przypadku Abonentowi nie będzie przysługujące prawo rozwiązania Umowy o dostarczanie Usług/Treści Cyfrowych.
22. W przypadku, gdy proponowana zmiana Warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Regulaminie Szczegółowym wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen Usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej Usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Dostawca Usług podaje 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 powinien zostać poinformowany o prawie 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.
23. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonentów o zmianie zawartej w Umowie nazwy (firmy), siedziby, danych adresowych, organu, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numeru, pod którym został zarejestrowany, kapitału zakładowego, adresu poczty elektronicznej, numeru telefonu lub faksu Dostawcy Usług - na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Warunków Umowy.
24. Umowa wygasa w przypadku:
- śmierci Abonenta albo ustania bytu osoby prawnej (o ile w prawa Abonenta nie wstąpią inne osoby),
  - likwidacji bądź zaprzestania działalności gospodarczej przez Dostawcę Usług (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy),
  - utrąty przez Dostawcę Usług uprawnień do świadczenia Usługi lub dostarczania Usługi/Treści Cyfrowej objętej Umową, w szczególności wymaganych zezwoleń (o ile inne podmioty nie wejdą w prawa i obowiązki Dostawcy Usług w zakresie umożliwiającym dalsze wykonywanie Umowy).
25. Umowa rozwiązuje się z winy Abonenta z upływem 6 miesięcy od Zawieszenia Świadczenia Usługi, które nie nastąpiło na wniosek Abonenta.
26. Dostawca Usług ma prawo do rozwiązania Umowy lub Zawieszenia Świadczenia Usługi, w tym w zakresie Usług Dodatkowych, w przypadku stwierdzenia korzystania z Usługi lub Usług Dodatkowych niezgodnego z prawem lub Warunkami Umowy, w tym również określonymi w Regulaminie, Regulaminie Szczegółowym lub odrębnym regulaminie Usług Dodatkowych.
27. Z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy dostęp do konta poczty elektronicznej oraz Strony WWW udostępnionych w zasobach Dostawcy Usług i konta poczty głosowej Abonenta zostaje zablokowany, a znajdujące się tam dane są przechowywane i usuwane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
28. W zakresie nieuregulowanym w Umowie kwestie dotyczące:
- ograniczeń w regulaminie Usług Dodatkowych, w tym w szczególności w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Dostawcę Usług Urządzeń Abonenckich,
  - funkcjonalności świadczonej usługi, w tym informacja dotycząca: gromadzenia danych o lokalizacji telekomunikacyjnego Urządzenia Abonenckiego, z którego wykonywane jest połączenie; ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług i aplikacji; procedur wprowadzonych przez Dostawcę Usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie na jakość świadczonych Usług; działań jakie Dostawca Usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności Sieci i Usług,
  - danych dotyczących jakości Usług, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości Usług, w tym czas wstępnego przyłączenia,
  - zakresu Usług Serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą,
  - zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów jego wypłaty, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonej Usługi,
  - zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji,
  - informacji o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
  - sposobu przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych,
  - sposobu dokonywania płatności oraz uzyskania informacji o aktualnym Cenniku usług oraz kosztach Usług Serwisowych,
  - wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym zwrotu Urządzeń Abonenckich ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić - zawarte są w Regulaminie i Regulaminach Szczegółowych.
29. W przypadku Usług głosowych, zasady umieszczania danych Abonenta w spisie abonentów; informacje dotyczące zapewnienia połączeń z numerami alarmowymi; informacje dotyczące ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych - zostały zawarte w Regulaminie Szczegółowym Świadczenia Usługi Telefonii Stacjonarnej.
30. W sprawach nieuregulowanych Umową, Regulaminem, Regulaminami Szczegółowymi oraz odrębnymi regulaminami Usług Dodatkowych mają zastosowanie odpowiednio przepisy prawa, w szczególności Prawa Telekomunikacyjnego, Ustawy o prawach konsumenta oraz Kodeksu cywilnego.
31. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

# OŚWIADCZENIA I ZGODY ABONENTA

## Zgody

1. Abonent oświadcza, że: WYRAŻA ZGODĘ / NIE WYRAŻA ZGODY  
na przetwarzanie danych: telefonu kontaktowego, adresu e-mail w celu realizacji niniejszej Umowy, a w szczególności do celu:
  - informowania o płatnościach;
  - informowania o statusach zgłoszonych spraw.
2. ŻĄDAM/ NIE ŻĄDAM  
rozpoczęcia świadczenia Usługi przez Dostawcę Usług przed upływem terminu na odstąpienie od zawartej Umowy/dokonanej zmiany Warunków Umowy. Jednocześnie przyjmuję do wiadomości, że z chwilą pełnego wykonania usługi przez Dostawcę Usług, utracę prawo do odstąpienia od Umowy. Prawo do odstąpienia od Umowy nie dotyczy Umów zawartych w Biurze Obsługi Klienta/Salonie Firmowym Dostawcy Usług.
3. Abonent oświadcza, że: WYRAŻA ZGODĘ / NIE WYRAŻA ZGODY  
na wystawianie i przysyłanie drogą elektroniczną faktur (e-faktur) do systemu e-faktur za usługi świadczone przez Dostawcę Usług, na podstawie zawartej Umowy. Informacja o wystawieniu elektronicznej faktury będzie każdorazowo przesyłana przez Dostawcę Usług na adres e-mail wskazany w Umowie.
4. ŻĄDAM/ NIE ŻĄDAM  
dostarczenia: treści każdej proponowanej zmiany Warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminach, treści każdej proponowanej zmiany Cennika oraz informacji o każdej zmianie danych Dostawcy Usług  
na adres e-mail wskazany w Umowie lub w formie pisemnej na adres korespondencyjny.
5. Abonent oświadcza, że WYRAŻA ZGODĘ  
na przetwarzanie danych zawartych w Umowie, w tym poprzez użycie automatycznych systemów wywołujących, z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, w celu marketingu bezpośredniego, w tym również na otrzymywanie od Dostawcy Usług informacji handlowych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz przeprowadzania badań i ankiet przez Dostawcę Usług, za pomocą:  
Numeru telefonu TAK NIE  
Adresu e-mail TAK NIE  
Innych elektronicznych kanałów kontaktu (np. eBOK, komunikaty na dekodерze) TAK NIE
6. Abonent oświadcza, że WYRAŻA ZGODĘ  
na przetwarzanie danych zawartych w Umowie, w tym poprzez użycie automatycznych systemów wywołujących, z wykorzystaniem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, w celu marketingu bezpośredniego, przeprowadzania badań i ankiet przez podmioty współpracujące z Dostawcą Usług\*, w tym również na otrzymywanie od tych podmiotów informacji handlowych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, za pomocą:  
Numeru telefonu kontaktowego TAK NIE  
Adresu e-mail TAK NIE  
Innych elektronicznych kanałów kontaktu (np. eBOK, komunikaty na dekodерze) TAK NIE  
\* Aktualna lista podmiotów współpracujących z Dostawcą Usług dostępna jest na stronie [www.virtualoperator.pl/ochrona-danych.html](http://www.virtualoperator.pl/ochrona-danych.html)
7. Abonent oświadcza, że: WYRAŻA ZGODĘ / NIE WYRAŻA ZGODY  
na przetwarzanie danych monitorujących prace Sieci i Urządzeń Abonentkich, w tym danych transmisyjnych obejmujących m.in. dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia, dane o jakości połączenia, dane o wysokości rachunku oraz dane wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego, w celu marketingu bezpośredniego, świadczenia Usług o wartości wzbogaczonej oraz przeprowadzania badań i ankiet przez Dostawcę Usług.

## Telewizja – programy gwarantowane/niegwarantowane

Abonent oświadcza, że w przypadku zawarcia Umowy na Usługę Telewizji zapoznał się z obowiązującym na dzień podpisania Umowy wykazem Programów Gwarantowanych i Programów Niegwarantowanych w ramach Usługi Telewizji, uprawnieniami przysługującymi Dostawcy Usług i Abonentowi, a w szczególności w przypadku zmian poszczególnych programów, ze sposobami informowania o zmianach programowych, oraz że wyraża na nie zgodę.

## Dane kontaktowe

Administratorem danych jest Virtual Operator sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni przy al. Zwycięstwa 253, 81-525 Gdynia.

Dane kontaktowe do Administratora danych: [info@serv-net.pl](mailto:info@serv-net.pl)

Dane kontaktowe inspektora ochrony danych: [iod@virtualoperator.pl](mailto:iod@virtualoperator.pl)

## Cele przetwarzania danych osobowych

Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w celach: wykonania Umowy lub podjęcia działań przed zawarciem Umowy (np. świadczenia usług, obsługi zleceń i wniosków, rozpatrywania reklamacji); wypełnienia prawnych obowiązków ciążących na administratorze danych, oraz w związku z wypełnianiem zadań realizowanych w interesie publicznym (np. wykonywanie zadań związanych z bezpieczeństwem i obronnością, przechowywanie dokumentacji podatkowej); wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Dostawcę Usług (np. marketing bezpośredni własnych produktów, zabezpieczenie i dochodzenie roszczeń, zabezpieczenie i ochrona przed roszczeniami Abonenta lub osób trzecich); marketingowych, nie wynikających z prawnie usprawiedliwionych interesów realizowanych przez Dostawcę Usług (np. marketing usług i produktów podmiotów trzecich, marketing własny niebędący marketingiem bezpośrednim).

## Podstawy prawne przetwarzania danych osobowych

Podstawami prawnymi przetwarzania danych są: Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. 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), w szczególności art. 6 tego rozporządzenia ustanawiający ogólne zasady zgodności przetwarzania danych; ustawa prawo telekomunikacyjne – w szczególności dział VII tej ustawy traktujący o tajemnicy telekomunikacyjnej i ochronie danych użytkowników końcowych; zgoda – w sytuacjach gdy Dostawca Usług jest uprawniony lub zobowiązany do przetwarzania danych na podstawie wyraźnej zgody i wynika to z wcześniej powołanych aktów prawnych.

## Prawnie usprawiedliwione interesy

W przypadku przetwarzania danych na podstawie art. 6 ust. 1 lit f) ogólnego rozporządzenia o ochronie danych (gdy przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Dostawcę Usług lub przez stronę trzecią), Dostawca Usług informuje, że prawnie uzasadnionymi interesami realizowanymi przez administratora są: marketing bezpośredni własnych produktów; zabezpieczenie i dochodzenie swoich roszczeń oraz zabezpieczenie się i ochrona przed roszczeniami ze strony Abonenta.

## Odbiorcy danych

Zgodnie z definicją „odbiorcy”, umieszczoną w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych, wymienioną w art. 4 pkt 9, Dostawca Usług informuje Abonenta, że jego dane osobowe w trakcie ich przetwarzania, będą mogły być ujawniane następującym kategoriom odbiorców: Abonentowi oraz osobom upoważnionym przez Abonenta; upoważnionym przez Dostawcę Usług osobom zatrudnionym u Dostawcy Usług; podmiotom przetwarzającym dane na zlecenie i w imieniu Dostawcy Usług oraz osobom upoważnionym, zatrudnionym u tych podmiotów (np. realizacja marketingu przez firmy zewnętrzne, windykacja należności i dochodzenie roszczeń w oparciu o usługi firm zewnętrznych); stronom trzecim - w przypadku zgody Abonenta na przekazanie danych (np. w razie przekazania danych w celach marketingowych, w razie sprawdzenia wiarygodności Abonenta przez Biura Informacji Gospodarczej, w przypadku realizacji polecenia zapłaty) lub w przypadku korzystania przez Dostawcę Usług z przysługujących praw (np. w razie cesji wiarygodności wraz z przekazaniem danych osobowych związanych z wiarygodnością); organy publiczne, które mogą otrzymywać dane w przypadkach innych niż w ramach konkretnego postępowania prowadzonego zgodnie z prawem Unii lub prawem polskim.

## Przetwarzanie danych w państwach trzecich

Dostawca Usług podczas pozyskiwania danych osobowych w momencie zawierania niniejszej Umowy nie zamierza przekazywać danych osobowych do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych. W przypadku gdyby taki zamiar powstał już po zebraniu danych Dostawca Usług będzie czynił starania aby w razie konieczności przekazania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej było to państwo lub organizacja, wobec których Komisja Europejska (zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych) stwierdziła odpowiedni stopień ochrony. W innym przypadku Dostawca Usług będzie mógł przekazać dane osobowe do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej wyłącznie pod warunkiem zapewnienia odpowiednich zabezpieczeń i pod warunkiem obowiązywania egzekwowalnych praw osób, których dane dotyczą i skutecznych środków ochrony prawnej, o których mowa w ogólnym rozporządzeniu o ochronie danych oraz z uwzględnieniem przekazania Abonentowi informacji o możliwościach uzyskania kopii danych lub o miejscu udostępnienia danych.

## Okresy przechowywania danych

Dane osobowe Abonenta będą przechowywane:

1. w przypadku gromadzenia danych osobowych na potrzeby realizacji zamówienia lub zawarcia Umowy (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. b RODO): od momentu zebrania danych przed zawarciem Umowy w celu jej zawarcia lub od momentu zebrania tych danych w trakcie zawierania Umowy lub od momentu zebrania tych danych w trakcie trwania Umowy (w razie uzupełnienia lub aktualizacji danych w trakcie trwania Umowy) do czasu rozwiązania Umowy lub realizacji Umowy po momencie jej rozwiązania (np. rozpatrywanie reklamacji);
2. w przypadku gromadzenia danych osobowych w celu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa lub w związku z realizacją zadań w interesie publicznym (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. c i e) przez okres realizacji obowiązków i zadań wynikających z poszczególnych przepisów prawa;
3. w przypadku przetwarzania danych osobowych w celach wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Dostawcy Usług (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. f) dane będą przechowywane nie dłużej niż w okresie sześciu lat od momentu rozwiązania Umowy lub do momentu wniesienia uzasadnionego sprzeciwu wobec przetwarzania w takim celu;
4. w przypadku gromadzenia danych osobowych na podstawie zgody (podstawa prawna: art. 6 ust. 1 lit. a lub f RODO): od momentu wyrażenia zgody na przetwarzanie danych nią objętych (również w trakcie realizacji Umowy) do momentu realizacji wniosku o wycofanie tej zgody, w przypadku jej wycofania, lub do momentu odnotowania sprzeciwu;
5. poza sytuacjami wymienionymi powyżej dane będą mogły być przechowywane w okresie ograniczenia przetwarzania tych danych ustanowionego na wniosek Abonenta, wniosek organu nadzorczego – w sytuacjach przewidzianych przez RODO w art. 18 oraz art. 58.

W każdym momencie przetwarzania danych osobowych Dostawca Usług kieruje się zasadami ograniczenia celu, minimalizacji danych i ograniczonych okresów przetwarzania.

## Prawa Abonenta związane z przetwarzaniem danych osobowych

Abonentowi przysługuje prawo żądania dostępu do treści jego danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania. Dodatkowo Abonent posiada prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych oraz prawo do przenoszenia danych. Realizacja wymienionych w niniejszym akapicie praw odbywa się zgodnie z przepisami ogólnego rozporządzenia o ochronie danych – w oparciu o definicje i mechanizmy opisane w tym rozporządzeniu. W przypadku gdy Dostawca Usług przetwarza dane osobowe na podstawie zgody Abonenta, Abonent ma prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. W przypadku przetwarzania danych osobowych przez Dostawcę Usług na potrzeby marketingu bezpośredniego, Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw wobec przetwarzania na potrzeby takiego marketingu, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem. Abonent ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego na zasadach określonych przez ogólne rozporządzenie o ochronie danych, a w szczególności na podstawie art. 77 tego rozporządzenia. W Polsce organem nadzorczym jest Urząd Ochrony Danych Osobowych.

## Kategorie danych. Wymóg podania danych. Konsekwencje braku podania danych.

Dostawca Usług informuje, że podanie następujących danych jest wymogiem umownym i jednocześnie warunkiem zawarcia Umowy: imię, nazwisko, rodzaj i numer dowodu tożsamości albo PESEL, miejsce zamieszkania, miejsce świadczenia usług, adres korespondencyjny. Podanie innych danych, takich jak: numery telefonów kontaktowych, adresu poczty elektronicznej jest wymogiem umownym, ale nie jest warunkiem zawarcia lub realizacji Umowy. Podanie wszystkich danych jest dobrowolne. Konsekwencją braku podania danych, które są warunkiem zawarcia Umowy jest brak możliwości zawarcia z Dostawcą Usług Umowy. Konsekwencją braku podania danych, które nie są warunkiem zawarcia Umowy jest brak możliwości wykorzystania tych danych dla celów związanych z ich zebraniem (tj. np. kontaktowanie się z Abonentem za pomocą tych danych w celu realizacji Umowy, możliwość przedstawienia ofert marketingowych).

## Pozostałe informacje/oświadczenia

Dostawca Usług informuje Abonenta, iż dla celów naliczania opłat za Usługi, dla celów rozliczeń międzyoperatorskich, jak również, na zasadach określonych w obowiązujących przepisach prawa, dla celów marketingu usług lub świadczenia usług o wartości wzbogaconej będą przetwarzane dane transmisyjne obejmujące m.in. dane o numerze użytkownika wywoływanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia, dane o jakości połączenia, dane o wysokości rachunku oraz dane wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń, nie później niż do czasu ich przedawnienia lub wykonywania zadań przewidzianych w przepisach prawa.

Dostawca Usług informuje Abonenta, iż w celu jak najlepszego dopasowania ofert marketingowych do indywidualnych potrzeb Abonenta stosuje również profilowanie. Jednocześnie informujemy, że w związku z zawarciem i realizacją Umowy, Dostawca Usług nie stosuje mechanizmów, w tym profilowania, polegających na zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji.

Abonent oświadcza, że w chwili wyrażenia woli związania się Umową został poinformowany o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od Umowy na podstawie pkt. 6 Ogólnych Warunków Umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od Umowy, który stanowi załącznik do Umowy

Abonent oświadcza, że został/a poinformowany/a przez Dostawcę Usług przed zawarciem Umowy o tym, że w Ogólnych Warunkach Umowy („OWU”) znajduje się:

a) klauzula modyfikacyjna (pkt 19.1. – 19.10.), która uprawnia Dostawcę Usług do wprowadzania zmian w Umowie, w szczególności do podwyższania i wprowadzania nowych Opłat, w oparciu o wskazane w niej przyczyny, przy czym Abonent zachowuje prawo do rozwiązania Umowy w przypadku wprowadzenia przedmiotowych zmian przez Dostawcę Usług; oraz

b) klauzula waloryzacyjna (pkt 19.11. – 19.16.), która jest narzędziem służącym do waloryzacji (indeksacji inflacyjnej albo deflacyjnej) Opłat zgodnie z tymi postanowieniami OWU i opublikowanymi wskaźnikami GUS dot. wzrostu lub spadku cen usług i towarów konsumpcyjnych, przy czym, w przypadku dokonania waloryzacji przez Dostawcę Usług, Abonent nie zachowuje prawa do rozwiązania Umowy z tego powodu.

Abonent oświadcza, że akceptuje Umowę, w tym OWU.

Abonent oświadcza, że przy zawarciu Umowy doręczone mu zostały:

- a. Regulamin oraz Regulaminy Szczegółowe dla każdej z usług objętych Umową,
- b. Aktualny na dzień podpisania Umowy Regulamin Promocji, z wyłączeniem Umowy zawartej na Warunkach Standardowych,
- c. Cennik dla Usług i Usług Dodatkowych objętych Umową,
- d. Protokół Przekazania Urządzeń Abonenckich tak nie
- e. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia od Umowy, o ile Abonent zawarł Umowę poza lokalem Dostawcy Usług.

Czytelny podpis Abonenta

Pełnomocnik Dostawcy Usług