

Umowa o numerze \_\_\_\_\_ o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawarta dnia \_\_\_\_\_ w lokalu Dostawcy położonym w Tczewie, przy ul. Słowackiego 5/5 pomiędzy Dostawcą:

TELKAB Sp. z o.o. z siedzibą w Tczewie przy ul. Jagiellońskiej 55, wpisaną do rejestru KRS, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, pod numerem 0000270884, oraz rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych pod numerem, NIP PL5932486564, REGON 220341972, kapitał zakładowy 2.708.000 zł, reprezentowanym przez:

\_\_\_\_\_ a Abonentem:

\_\_\_\_\_  
Nazwisko i imię, Nr dowodu osobistego, PESEL, Tytuł prawny do lokalu

### §1

**1. Lokal (adres instalacji / zakończenia sieci)**

\_\_\_\_\_

**2. Adres zameldowania / siedziby**

\_\_\_\_\_

**3. Adres do korespondencji**

\_\_\_\_\_

**4. Zakres usług przyłączeniowych i aktywacyjnych:**

Przyłączenie do sieci, Aktywacja Usługi dostarczania telewizji, Aktywacja Usługi dostępu do Internetu,

**5. Zakres usług objętych Umową / Aneksiem do Umowy:**

Telewizja: Pakiet \_\_\_\_\_; Internet: \_\_\_\_\_;

Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony do dnia \_\_\_\_\_

W związku z zawarciem Umowy na warunkach promocyjnych, minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi \_\_\_\_\_ okresów rozliczeniowych, tj. do dnia \_\_\_\_\_.

**6. Szczególne postanowienia dla Umów zawieranych w związku z przeniesieniem numeru telefonicznego.**

\_\_\_\_\_

**7. Wysokość opłat przyłączeniowych i aktywacyjnych oraz Abonament**

Usługa	Cena standard	Cena promocyjna
<b>Suma opłat</b>		

**Suma udzielonej ulgi w opłatach przyłączeniowych i aktywacyjnych:**

Usługa	Pakiet	Cena standard	Cena promocyjna
<b>Suma opłat</b>			

**Suma udzielonej miesięcznej ulgi w opłatach abonamentowych:**

**8. Sprzęt oddany Abonentowi do używania:**

Sprzęt	Model	Numer seryjny	Dodatkowe informacje

## 9. Data dokonania Przyłączenia oraz Aktywacji

Data przyłączenia \_\_\_\_\_ Data aktywacji \_\_\_\_\_

### § 2

Abonent oświadcza, że:

1. otrzymał oraz zapoznał się z Regulaminem świadczenia usług (zwanym dalej Regulaminem), Cennikami świadczenia usług (zwanymi dalej Cennikiem) oraz Regulaminem promocji, jeżeli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych i akceptuje ich postanowienia. Regulamin, Cennik (określający m.in. koszt usług serwisowych) oraz Regulamin promocji dostępne są w Serwisie internetowym Dostawcy, oraz w Biurze Obsługi. Zapis dotyczy również – w przypadku umowy o świadczenie usługi telewizji – Oferty programowej, wskazującej programy wchodzące w skład poszczególnych pakietów;
2. zawiera Umowę o odpłatne świadczenie usług wskazanych w § 1 (dalej zwaną Umową);
3. przysługuje mu odpowiedni tytuł prawny do Lokalu, w którym będzie świadczona Usługa, zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
4. zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z Cennikiem, oraz – w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych – odpowiednim Regulaminem promocji.

### § 3

1. W zależności od szczegółowych postanowień Umowy Dostawca świadczy: usługę dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczonej do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów telewizji, do dostępu do Internetu oraz do telefonii stacjonarnej, wraz z Usługami dodatkowymi, jak również usługi serwisowe.
2. Dostawca zobowiązuje się do odpłatnego świadczenia na rzecz Abonenta usług wskazanych w § 1.
3. Umowa obowiązuje od dnia podpisania jej przez obie Strony i uchyla jednocześnie wcześniej zawarte umowy. Nie dotyczy to Aneksu do Umowy, w przypadku rozszerzenia zakresu świadczonych Usług o dodatkowe pakiety lub usługi.
4. Umowa obowiązuje przez czas nieoznaczony, o ile postanowienia § 1 nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, § 1 określa minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych. W przypadku zawarcia Umowy na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony, na warunkach dotychczasowych, o ile Regulamin promocji nie stanowi inaczej. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Oświadczenie dla swej skuteczności winno zostać doręczone drugiej Stronie najpóźniej w terminie 7 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa. W przypadku nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie przez Dostawcę Umowy zawartej z Konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.
5. Abonament obejmuje:

- a. w przypadku Usługi telewizji: opłatę z tytułu dostarczania Sieci, opłatę z tytułu rozpowszechniania lub rozprowadzania programów i telewizji wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), koszty oddania do używania Sprzętu, jak również opłatę za Podstawową obsługę serwisową. Abonament w szczególności nie obejmuje opłaty aktywacyjnej, opłaty przyłączeniowej, opłat za obsługę serwisową inną niż Podstawowa usługa serwisowa, abonamentu radiowo-telewizyjnego oraz innych opłat wskazanych w Cenniku;
- b. w przypadku Usługi dostępu do Internetu: opłatę z tytułu dostarczania Sieci, opłatę z tytułu dostępu do Internetu wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), koszty oddania do używania Sprzętu, jak również opłatę za Podstawową obsługę serwisową. Abonament w szczególności nie obejmuje opłaty aktywacyjnej, opłaty przyłączeniowej, opłat za obsługę serwisową inną niż Podstawowa obsługa serwisowa oraz innych opłat wskazanych w Cenniku;
- c. w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej: opłatę z tytułu dostarczania Sieci, opłatę z tytułu dostępu do telefonii stacjonarnej wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), koszty oddania do używania Sprzętu, jak również opłatę za Podstawową obsługę serwisową. Abonament w szczególności nie obejmuje opłaty aktywacyjnej, opłaty przyłączeniowej, opłat za obsługę serwisową inną niż Podstawowa obsługa serwisowa oraz innych opłat wskazanych w Cenniku, w szczególności opłat za zrealizowane połączenia telefoniczne.

#### **§ 4**

1. W przypadku zawarcia Umowy z przeniesieniem numerów telefonicznych pod warunkiem zawieszającym, Umowę uważa się za skutecznie zawartą, wyłącznie w przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez Dostawcę wniosku Abonenta. Wniosek złożony w Biurze Obsługi rozpatrywany jest w terminie 1 dnia roboczego od dnia złożenia, zaś złożony w inny sposób – w terminie 5 dni roboczych. Dostawca poinformuje Abonenta o spełnieniu warunku zawieszającego w sposób wskazany we wniosku o przeniesienie numerów telefonicznych, dla udzielenia informacji o rozpoczęciu świadczenia Usług przez Dostawcę, w terminie 24 godzin od pozytywnego rozpatrzenia wniosku Abonenta. Wniosek Abonenta może zostać rozpatrzony negatywnie jedynie w przypadku braku możliwości technicznych świadczenia Usługi telefonii stacjonarnej we wskazanej przez Abonenta lokalizacji. Dostawca niezwłocznie zawiadamia Abonenta o odmowie przeniesienia przydzielonego numeru wraz z podaniem uzasadnienia. Przeniesienie numeru, na wyraźne żądanie Abonenta zawarte we wniosku, następuje nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy lub w późniejszym terminie wskazanym przez Abonenta.
2. W przypadku zawarcia Umowy z przeniesieniem do Dostawcy przydzielonego numeru, w związku ze zmianą dostawcy publicznej usługi telefonicznej, Dostawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usługi telefonii stacjonarnej w terminie określonym w § 1 pkt 9. Zapis stanowi postanowienia szczególne wobec uregulowań § 8 ust. 1.
3. Przeniesienie przydzielonego numeru może spowodować przerwę w świadczeniu Usług telefonii stacjonarnej, nie dłuższą niż 24 h, liczone od dnia rozpoczęcia świadczenia tych Usług, określonego w § 1, chyba że Abonent wyraził zgodę na dłuższą przerwę, zgodnie z postanowieniami § 1 pkt 5.
4. W ramach usług telefonii nie ma możliwości wykonywania i odbierania połączeń na numery usług o podwyższonej opłacie.

## § 5

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Dostawcy, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić Pakiet usług na wyższy, dokupić inny Pakiet usług lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju. Zamówienia można składać w formie pisemnej, osobiście w Biurze Obsługi lub poza nim, z uprawnionym Przedstawicielem Dostawcy lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego w Serwisie internetowym Dostawcy (o ile Dostawca zapewnia taką możliwość). Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do ograniczenia zakresu świadczonych Usług, z tym zastrzeżeniem iż ograniczenie zakresu świadczonych Usług nie wymaga braku zaległości Abonenta wobec Dostawcy.
2. Dostawca może umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w tym w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Serwisu internetowego Dostawcy. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w którym świadczone są Usługi.
3. W przypadku opisanym w ust. 2, Dostawca utwali oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób i będzie je przechowywać do końca obowiązywania Umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść Abonentowi na jego żądanie, zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie utwalona zostanie cała rozmowa. Jednocześnie Dostawca obowiązany jest do potwierdzenia Abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków Umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian niezwłocznie. Potwierdzenie Dostawca dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia w sposób, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym lub na żądanie Abonenta Dostawca dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej. W przypadku dokonania zmiany Umowy przez telefon, aby zmiana była skuteczna, po otrzymaniu potwierdzenia zmiany warunków Umowy Abonent musi złożyć oświadczenie o przyjęciu warunków tej zmiany drogą elektroniczną lub pisemnie. Abonentowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
4. Jeżeli Dostawca, na żądanie Abonenta, rozpoczął świadczenie Usług zgodnie ze zmienionymi warunkami Umowy przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, wówczas Abonent, nawet jeśli od dokonanej zmiany odstąpi, zobowiązany będzie do zapłaty Opłat za wykonaną do dnia odstąpienia Usługę.
5. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na warunkach promocyjnych przez Abonenta lub przez Dostawcę z przyczyn leżących po stronie Abonenta, Abonent zobowiązany będzie do zwrotu przyznanych ulg pomniejszych proporcjonalnie o ich wartość od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania, na zasadach określonych w Regulaminie oraz odpowiednich Regulaminach promocji.

## § 6

1. Dostawca powiadamia Abonenta o treści każdej proponowanej zmiany Cennika, warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, oraz podaje informację o tych zmianach do publicznej wiadomości, w szczególności za pośrednictwem Serwisu internetowego

Dostawcy. Powiadomienie doręczane jest Abonentowi na trwałym nośniku, w takiej formie, w jakiej została zawarta Umowa. Na żądanie Abonenta, który zawarł Umowę w formie pisemnej Dostawca dostarcza tą informację drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej, zaś na żądanie Abonenta, który zawarł Umowę w formie elektronicznej lub dokumentowej – doręcza ją na piśmie. Dostawca poprzestaje na podaniu do publicznej wiadomości (i nie powiadamia o nich Abonenta indywidualnie) takich zmian, które wynikają bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powodują obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynikają z decyzji Prezesa UKE. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. 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. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Dostawca podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.

2. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezaakceptowanie zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, albo niezaakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Dostawcy nie przysługuje zwrot ulg.
3. Uregulowań ust. 2 zdanie ostatnie nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, a także zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla Usług lub gdy wynika to z decyzji Prezesa UKE, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego, oraz gdy zmiana Cennika powoduje obniżenie ceny Usługi.
4. Jednostronna zmiana warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub Cenniku, przez Dostawcę możliwa jest jedynie z ważnej przyczyny, w szczególności w przypadku:
  - a. zmiany przepisów prawa lub wydania decyzji Prezesa UKE bądź innego organu państwowego, wymagającej dostosowania Umowy do zmienionych przepisów lub nakazów wynikających z decyzji;
  - b. konieczności usunięcia klauzul niedozwolonych;
  - c. niezależnych od Dostawcy działań lub zaniechań podmiotów, od których nabywa usługi na potrzeby dostarczania ich Abonentowi, w tym nadawców programów telewizyjnych, w szczególności polegających na zaprzestaniu przez nich prowadzenia działalności gospodarczej, zaprzestaniu nadawania programu, rozwiązaniu umowy z Dostawcą lub przez Dostawcę wskutek istotnej zmiany warunków umowy oferowanych przez nadawcę;
  - d. istotnego i niezależnego od Dostawcy wzrostu kosztów koniecznych do poniesienia w celu świadczenia usług na rzecz Abonenta, w tym wzrostu kursów walut lub podwyżki opłat licencyjnych pobieranych przez nadawców programów telewizyjnych – przy czym zmiana warunków cenowych Umowy możliwa jest jedynie dla Umów zawartych na czas nieoznaczony, może być dokonana jeden raz w roku kalendarzowym, a każdorazowa zmiana nie może przekraczać 10% ceny usługi.

## § 7

1. Abonent i Dostawca są uprawnieni do rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca

- kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie. Rozwiązanie Umowy przez Dostawcę Konsumentowi wymaga wskazania ważnej przyczyny.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, gdy druga Strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestanie naruszania w terminie 14 dni od daty wezwania do ich usunięcia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta w przypadku, gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych, podanych w Umowie.
  3. Dostawca uprawniony jest w szczególności do rozwiązania Umowy, na zasadach określonych w ust. 2 w przypadku, gdy Abonent:
    - a. zalega z zapłatą choćby części Abonamentu lub jakiegokolwiek innej opłaty należnej Dostawcy przez co najmniej jeden pełny okres płatności i nie uregulował zaległości w terminie wskazanym w wezwaniu do zapłaty, nie krótszym niż 14 dni,
    - b. ingeruje w Sieć w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Gniazdem abonenckim lub przyłącza do Gniazda abonenckiego więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Regulaminu i Umowy,
    - c. dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie lub Sieci lub Gnieździe abonenckim,
    - d. umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, w tym w szczególności poza Lokalem lub za wynagrodzeniem,
    - e. uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich,
    - f. rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy szkodliwe lub niepożądane,
    - g. korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa,
    - h. wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia),
    - i. uniemożliwia innym podmiotom zgodnie z przepisami korzystanie z Sieci,
    - j. podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
    - k. nie udziela Dostawcy dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
  4. Abonent uprawniony jest w szczególności do rozwiązania Umowy, na zasadach określonych w ust. 2, w przypadku gdy:
    - a. Dostawca nie rozpoczyna świadczenia Usług w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usług z przyczyn niezależnych od Abonenta;
    - b. Dostawca nie świadczy, lub świadczy nienależycie Usługi przez okres 14 dni;
    - c. świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
    - d. w razie niewywiązywania się przez Dostawcę z istotnych postanowień Umowy oraz Regulaminu.
  5. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga zachowania takiej samej formy w jakiej zawarta została Umowa.
  6. Umowa wygasa w przypadku:
    - a. upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie), rozwiązania za wypowiedzeniem lub w trybie natychmiastowym,
    - b. utraty przez Dostawcę zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
    - c. śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną, o ile jego prawa i obowiązki nie zostaną przejęte przez małżonka zmarłego Abonenta, zamieszkującego w Lokalu, który zgodnie z obowiązującymi przepisami może być uznany za Stronę Umowy,

d. rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej Umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszystkich zaległości wobec Dostawcy, wraz z odsetkami. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w § 8 Regulaminu, jak również może być zobowiązany do zwrotu ulg zgodnie z §5 ust. 5 Umowy, oraz zapłaty kar umownych lub odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Regulaminie.

## § 8

1. Dostawca zobowiązuje się niezwłocznie rozpocząć świadczenie Usług (przyłączyć Lokal do Sieci oraz dokonać aktywacji Usług), nie później jednakże niż w terminie wskazanym w § 1, z zastrzeżeniem postanowień szczególnych § 4. Do terminu opisanego w zdaniu pierwszym nie wlicza się czasu, w którym rozpoczęcie świadczenia Usług nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
2. Dostawca zastrzega sobie prawo do przerw w świadczeniu Usługi, nie dłuższych jednorazowo niż 6 godzin, spowodowanych koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych lub modernizacyjnych, nie więcej jednak niż 48 godzin w kwartale. Przerwy te nie będą traktowane jako Awaria. Dostawca poinformuje Abonenta o planowanych pracach, z wyprzedzeniem nie mniejszym niż 7 dni, za pośrednictwem Serwisu internetowego.
3. Dostawca deklaruje następujące dane, dotyczące jakości Usług:
  - a. usuwanie ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług w ciągu 24 h od uzyskania o nich informacji przez Dostawcę,
  - b. wskaźnik reklamacji poprawności faktur – 0,01%
  - c. średni czas oczekiwania na połączenie z personelem – 11 s
  - d. średni czas usuwania awarii – 1,5 h
4. Dostawca nie stosuje środków zarządzania ruchem w Sieci.
5. Inne usługi świadczone przez Dostawcę nie wpływają na jakość i parametry usługi Internetu.
6. Prędkość transmisji danych dla usługi Internet.

Internet przewodowy	Internet 50/5		Internet 150/15		Internet 300/20		Internet 600/30	
	do Abonenta	od Abonenta	do Abonenta	od Abonenta	do Abonenta	od Abonenta	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna <sup>1</sup>	25	2,5	75	7,5	150	10	300	15
Maksymalna <sup>2</sup>	50	5	150	15	300	20	600	30
Zwykłe dostępna <sup>3</sup>	35	3,5	105	10,5	210	14	420	21
Internet światłowodowy	Internet 150/50		Internet 300/100		Internet 600/150		Internet 900/200	
	do Abonenta	od Abonenta	do Abonenta	od Abonenta	do Abonenta	od Abonenta	do Abonenta	od Abonenta
Minimalna <sup>1</sup>	75	25	150	50	300	75	450	100
Maksymalna <sup>2</sup>	150	50	300	100	600	150	900	200
Zwykłe dostępna <sup>3</sup>	105	35	210	70	420	105	630	140
Internet radiowy	Internet 10/1		Internet 20/2		Internet 40/4			
	do Abonenta	od Abonenta	do Abonenta	od Abonenta	do Abonenta	od Abonenta		
Minimalna <sup>1</sup>	5	0,5	10	1	20	2		
Maksymalna <sup>2</sup>	10	1	20	2	40	4		
Zwykłe dostępna <sup>3</sup>	7	0,7	14	1,4	28	2,8		

<sup>1</sup> Minimalna prędkość – najniższa gwarantowana przez Dostawcę prędkość;

<sup>2</sup> Maksymalna prędkość – najwyższa prędkość, jaka może być rzeczywiście osiągnięta przez Abonenta co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi – nie rzadziej niż raz na dobę, w sprzyjających okolicznościach, w szczególności w chwilach, gdy ruch od innych użytkowników jest niewielki;

<sup>3</sup> Zwykle dostępna prędkość – prędkość najczęściej dostępna dla Abonenta, w przeważającym czasie świadczenia Usługi (osiągana przez 90% doby).

Prędkość transmisji danych wpływa na świadczoną usługę w ten sposób, że im większa prędkość transmisji tym szybciej następuje pobieranie i wysyłanie danych i treści. Na faktycznie osiąganą prędkość pobierania i wysyłania danych mają wpływ między innymi wzrost obciążenia w godzinach szczytu lub wzrost obciążenia przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie z Urządzenia końcowego nie obsługującego prędkości określonej w Umowie, instalacja na Urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (takich jak program antywirusowy, firewall), jednoczesne korzystanie z wielu aplikacji na kilku Urządzeniach końcowych, ograniczenia istniejące na węzłach pośrednich sieci Internet, nad którymi Dostawca nie ma kontroli; ograniczenia wynikające z dostępności pasma, konfiguracji sieci i jakości usługi znajdującej się po stronie odbiorcy przekazu lub dostawcy treści.

7. W przypadku jakichkolwiek stałych lub regularnie powtarzających się rozbieżności pomiędzy faktycznym wykonaniem Usługi dostępu do Internetu pod względem prędkości lub innych parametrów jakości usługi a deklarowanymi w Umowie zastosowanie mają postanowienia Umowy i Regulaminu dotyczące odpowiedzialności Dostawcy za nienależyte wykonanie Usługi. Procedura zgłaszania przez Abonenta roszczeń z tego tytułu wskazana jest w procedurze reklamacyjnej opisanej w Regulaminie.

## § 9

1. W Regulaminie zawarte zostały zapisy dotyczące: sposobów dokonywania płatności, okresu rozliczeniowego, wprowadzonych przez lub na zlecenie Dostawcy ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi, zakresu usług serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, informacji o polubownych sposobach rozwiązywania sporów, sposobów przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz warunki zwrotu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.
2. W przypadku spraw nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie oraz Cennikach stosuje się obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego i ustawy Prawo telekomunikacyjne.
3. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Dostawca informuje Abonenta, że:

1. [Administrator danych] Administratorem danych osobowych jest Dostawca. Dostawca powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: [iod@telkab.com.pl](mailto:iod@telkab.com.pl)



2. [Cel przetwarzania danych osobowych] Dane osobowe Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności.
3. [Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych] Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) RODO oraz art. 161 ust. 2 ustawy Prawo telekomunikacyjne Dostawca uprawniony jest do przetwarzania bez konieczności uzyskania zgody Abonenta (to jest zbierania, utrwalania, przechowywania, opracowywania, zmieniania i udostępniania): (1) imienia, nazwiska, (2) imion rodziców, (3) miejsca i daty urodzenia, (4) adresu miejsca zameldowania na pobyt stały, adresu korespondencyjnego jeśli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, (5) numeru ewidencyjnego PESEL, (6) nazwy, serii i numeru dowodu tożsamości, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej – numer paszportu lub karty pobytu, (7) danych zawartych w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Dostawcy wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (8) adresu poczty elektronicznej. Inne dane Abonenta odbierane przy zawieraniu Umowy (takie jak nr telefonu, nr rachunku bankowego) przetwarzane są za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO oraz art. 161 ust. 3 ustawy Prawo telekomunikacyjne.
4. [Dobrowolność przekazania danych] Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych;
5. [Uprawnienia Abonenta] Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania jeśli są nieprawidłowe, a także przysługują mu prawa do żądania usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, przenoszenia danych, na warunkach określonych w RODO.
6. [Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych] W przypadku gdy dane Abonenta przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, Abonent może w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
7. [Okres przechowywania danych] Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
8. [Prawo do wniesienia skargi] Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
9. [Przetwarzanie danych transmisyjnych] Na podstawie art. 165 ustawy Prawo telekomunikacyjne dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji Dostawca przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Dostawcy z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.

10. [Przetwarzanie danych o lokalizacji] Dostawca przetwarza dane o lokalizacji, to jest dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę jedynie w zakresie miejsca zakończenia Sieci.
11. [Przekazywanie danych Abonenta] Dane Abonenta mogą być przekazywane podmiotom współpracującym z Dostawcą przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych, a także świadczącym na zlecenie Dostawcy usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne.
12. [Zautomatyzowane podejmowanie decyzji] Dostawca nie poddaje danych Abonenta zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
13. W przypadku Usługi telefonii Dostawca zobowiązany jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej lub elektronicznej, po cenie uwzględniającej koszty, a także istnieje możliwość wykorzystywania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie. Dostawca jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. Dostawca jest obowiązany informować Abonenta o przekazaniu jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych. Za zgodą Abonenta w spisie abonentów umieszczane są następujące dane: a) imiona i nazwisko, b) numer telefonu, c) nazwa miejscowości i ulicy, przy której znajduje się zakończenie sieci udostępnione Abonentowi.

#### Załączniki:

1. Regulamin, 2. Cennik, 3. Regulamin promocji (jeżeli Umowa zawierana jest na warunkach promocyjnych), 4. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy (w przypadku Umów zawieranych poza lokalem Dostawcy).

Zapoznawszy się z informacjami i pouczeniami dotyczącymi przetwarzania moich danych osobowych, zawartymi w Umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niniejszym:

1. Wyrażam zgodę na wykorzystywanie przez Telkab podanych przeze mnie numerów telefonów dla potrzeb obsługi wykonywania zawartych z Telkab umów.  
 TAK       NIE
2. Wyrażam zgodę na kontakt telefoniczny celem przedstawienia oferty handlowej Telkab.  
 TAK       NIE
3. Wyrażam zgodę na wystawianie i udostępnianie mi faktur elektronicznych za pośrednictwem indywidualnego konta Abonenta w Serwisie internetowym Dostawcy (iBOK).  
 TAK       NIE
4. Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji o wystawieniu faktur elektronicznych na adres poczty elektronicznej.  
 TAK       NIE
5. Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji o ofercie handlowej Telkab na adres poczty elektronicznej (nowa oferta, promocje i konkursy).  
 TAK       NIE

.....  
Abonent

.....  
Przedstawiciel Dostawcy