

INFORMACJE PRZEDUMOWNE

dot. usług świadczonych przez KOLNET SP. Z O. O.

przygotowane w dniu

pomiędzy KOLNET SP. Z O. O. z siedzibą w Czechowice-Dziedzice przy ul. Sobieskiego 17A zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000562336, nr NIP 6521635833, REGON 072883041, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 1.212.000,00 PLN opłacony w całości.

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, niniejsze Informacje Przedumowne stanowią integralną część tej umowy, stanowiąc Załącznik nr 1.

1. Rodzaje usług oraz poziomy świadczonych usług zgodnie z Podsumowaniem warunków umowy stanowiącym załącznik do niniejszych Informacji Przedumownych (akapit: Usługa oraz Szybkość dostępu do Internetu i środki ochrony prawnej).

Czas dostępności usługi w ciągu doby/tygodnia/miesiąca:

Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- a) Minimalna: 45 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- b) Zwykle dostępna: 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- c) Deklarowana: prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej.

Jakość parametrów Usługi jest gwarantowana na odcinku od routera brzegowego Dostawcy Usług do Zakończenia Sieci. Minimalna prędkość to najniższa możliwa prędkość, jaką możesz otrzymać, nawet w trudnych warunkach. Prędkość zwykle dostępna to taka, jaką zwykle uzyskujesz, a maksymalna to najwyższa możliwa prędkość, jaką możesz osiągnąć w idealnych warunkach

Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 75 % doby. Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

Na prędkość wysyłania i pobierania osiąganą faktycznie przez Abonenta, może mieć wpływ wiele czynników, zarówno z przyczyn zależnych od Dostawcy Usług, jak i z przyczyn od niego niezależnych, jak np. czasowy, ponadnormatywny wzrost przeciążenia sieci, technologia świadczonej usług, warunki atmosferyczne, zakłócenia powodowane przez innych użytkowników, czy dzielenie pasma przez wiele urządzeń końcowych.

Na wynik badania pomiaru prędkości łącza ma wpływ również korzystanie z urządzenia, które nie obsługuje prędkości określonej w umowie (np. router Wifi, komputer).

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy.

O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 4 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie www.kolnet.eu.

Dostawca usług dokonuje wszelkiej staranności dla zapewnienia możliwie najlepszych deklarowanych parametrów połączenia z siecią Internet. Przy czym jest to możliwe jedynie na zasobach infrastruktury własnej – Dostawcy Usług, liczonej od urządzenia końcowego Abonenta do połączenia z siecią Internet. Zarówno sieć domowa Abonenta, jak i obszar sieci globalnej Internet są poza wpływem technicznym Dostawcy Usług.

- Opóźnienia transmisji pakietów danych: do 40 ms
- Zmienność opóźnień: od 1 do 40 ms
- Utrata pakietów danych: mniejsza niż 10%

W przypadku świadczenia na jednym łączu usług telefonii voip, internetu oraz telewizji internetowej, w czasie korzystania z nich jednocześnie może występować niższa prędkość przesyłania oraz niższa jakość połączeń lub obrazu. Podłączenie wielu urządzeń do jednego łącza również wpływa na prędkość sieci.

Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkovanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.

Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług

świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.

Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci. Prędkość usługi może zostać zmierzona za pośrednictwem certyfikowanego programu dostępnego na stronie Prezesa UKE.

2. Opłaty zgodnie z Podsumowaniem warunków umowy stanowiącym załącznik do niniejszych Informacji Przedumownych (akapit: Cena)

2.1. Comiesięczna opłata abonamentowa w zakresie usług dostępu do Internetu, w zakresie usług dodatkowych znajduje się w akapicie "Cena" Podsumowania warunków umowy.

2.2. Comiesięczna opłata abonamentowa za Usługi po automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony, o którym mowa w Umowie znajduje się w akapicie "Cena" Podsumowania warunków umowy.

2.3. Szczegółowe ceny za świadczone usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.

2.4. Ceny za usługi serwisowe znajdują się w Informacji o ofertach i cenach.

2.5. Informacje o ofertach i cenach dostępne są również na stronie internetowej Dostawcy Usług: www.kolnet.eu.

2.6. Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach poprzez połączenie z infolinią Dostawcy Usług pod numerem 32 720 20 20. Koszt połączenia według stawki Operatora.

3. Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania umowy zgodnie z Podsumowaniem warunków umowy stanowiącym załącznik do niniejszych Informacji Przedumownych (akapit: Czas trwania, przedłużenie i rozwiązywanie umowy)

3.1. Abonent zawiera umowę na czas zgodnie z Podsumowaniem warunków umowy stanowiącym załącznik do niniejszych Informacji Przedumownych.

3.2. W przypadku umów zawartych na czas określony, po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z Informacji o ofertach i cenach, zgodnie z ceną podaną w Podsumowaniu warunków umowy stanowiącym załącznik do niniejszych Informacji Przedumownych. Abonent może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieokreślony, składając odpowiednie oświadczenie Dostawcy Usług. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, a tym samym nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.

3.3. Jeżeli Umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

3.4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej.

3.5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przez strony na warunkach określonych szczegółowo w §4 Umowy.

3.6. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.

3.7. W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumy części opłaty abonamentowej za tę usługę, której abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. W przypadku przekazania promocyjnego urządzenia końcowego, abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej za to urządzenie, które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

3.8. Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie o którym mowa w pkt 3.7. Informacji przedumownych oraz w §2 ust. 4 Umowy w następujących przypadkach:

3.8.1. zmiany umowy na zasadach określonych w §3 ust. 3 Umowy;

3.8.2. wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;

3.8.3. przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 PKE;

3.8.4. w przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

4. Warunki zmiany dostawcy usług oraz informacja o odszkodowaniu.

4.1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.

4.2. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

4.3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, powiększonej o odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy.

4.4. W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia zmiany dostawcy, abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:

- a) z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
- b) bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;
- c) na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.

4.5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.

4.6. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.

4.7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.

4.8. Za czynności związane ze zmianą dostawcy usług nie pobiera się opłat od abonenta.

4.9. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.

4.10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie ustalonym przez strony abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu komunikacji pomiędzy operatorami.

5. Odszkodowanie za nienależyty poziom usług.

5.1. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:

5.1.1. niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;

5.1.2. niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług, w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

5.2. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego.

5.3. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji.

5.4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.

5.5. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.

5.6. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.

6. Zakres działań podejmowanych przez Dostawcę Usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi.

6.1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:

6.1.1. wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;

6.1.2. przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.

6.2. Dostawca Usług podejmie działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:

a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;

- b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
- c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
- d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
- f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
- g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.

6.3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 6.2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.

6.4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

6.5. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

7. Warunki rezygnacji z oferty związanej lub jej elementów.

7.1. Z uwagi na powiązanie technologiczne świadczonych usług – dostęp do internetu, telewizja, telefonia voip, są świadczone na jednym łączu internetowym. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, w szczególności usługi dostępu do internetu.

7.2. W przypadku występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Dostawcy Usług telekomunikacyjnych. W takim przypadku Dostawcy Usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy

8. Warunki korzystania ze sprzętu.

8.1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.

8.2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.

8.3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.

8.4.. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.

8.5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.

8.6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.

8.7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.

8.8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.

8.9. Szczegółowe warunki korzystania ze sprzętu znajdują się w Instrukcji obsługi.

9. Przetwarzanie danych osobowych.

9.1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje Dostawcy Usług telekomunikacyjnych następujące dane:

9.1.1. w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:

9.1.1.1. imię (imiona) i nazwisko

9.1.1.2. numer PESEL, jeżeli 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;

9.1.2. w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:

9.1.2.1. nazwę,

9.1.2.2. numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,

9.2..Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE.

9.3. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).

10. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji.

10.1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami Informacje przedumowne, Podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.

10.2. Dostawca usług stosuje udogodnienia wskazane w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji.

11. Postępowanie reklamacyjne.

11.1. Abonent może składać reklamację z powodu:

- a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
- b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
- c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.

11.2. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.

11.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

11.4. Reklamacja może być złożona:

a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską;

b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej;

c) ustnie - telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi.

11.5. Reklamacja powinna zawierać:

- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
- d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
- e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 11.1 lit a,
- f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. F,
- h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
- i) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.

11.6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.

11.7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.

11.8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.

11.9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.

11.10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

11.11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.

11.12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.

11.13. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

11.14. Odpowiedź na reklamację zawiera:

a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:

- numer telefonu,
- adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;

b) datę złożenia reklamacji;

c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;

d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:

- terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
- e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:

- terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
- informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;

f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.

11.15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.

11.16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 11.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.

11.17. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.

11.18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

12. Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych.

12.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta.

12.2. Wniosek o wszczęcie postępowania przez Prezesa UKE może być w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy albo w postaci elektronicznej:

12.2.1. za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP);

12.2.2. za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków;

12.2.3. na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045).

12.3. Wniosek musi zawierać: co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis. Ponadto do wniosku należy dołączyć uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

13. Prawo do odstąpienia od umowy.

13.1. W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa Dostawcy Usług Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadzącą jednoosobową działalność gospodarczą (jeżeli zawarta umowa nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego) ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku zawarcia umowy podczas nieumówionej wizyty Dostawcy Usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, umowa jest nieważna z mocy prawa.

13.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Dostawcę usług (poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawcy Usług wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: poczta@kolnet.eu) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy dołączonego do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.

13.3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

13.4. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty Aktywacji i Instalacji Usługi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca usług został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.

13.5. Abonent odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu.

13.6. Jeżeli Abonent zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy.

13.7. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Abonent powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę usług, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.

14. Zasady zwrotu sprzętu;

14.1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.

14.2. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym lub równowartości kosztów odbioru Sprzętu przez Dostawcę Usług.

14.3. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającemu wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym.

14.4. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.

INFORMACJA O OFERTACH I CENACH

1. Nazwa taryfy określona w Podsumowaniu warunków umowy stanowiącym załącznik do niniejszych Informacji Przedumownych w akapicie "Usługa".

2. Opłata miesięczna za abonament i usługi dodatkowe:

a) dla umowy zawieranej na okres 24 m-cy: zgodnie z Podsumowaniem warunków umowy: akapit "Cena", punkt, "przez pierwsze 24 miesiące";

b) dla umów zawieranej na 12 m-cy - dopłata 20 zł brutto miesięcznie do opłaty zgodnej z Podsumowaniem warunków Umowy: akapit "Cena", punkt "Abonament przez pierwsze 24 miesiące";

c) dla umów zawieranej na czas nieokreślony - dopłata 30 zł brutto miesięcznie do opłaty zgodnej z Podsumowaniem warunków Umowy: akapit "Cena", punkt "Abonament przez pierwsze 24 miesiące".

2. Opłaty za usługi dodatkowe:

USŁUGI DODATKOWE / CENA BRUTTO

- Telefoniczna / e-mailowa pomoc techniczna z wyłączeniem obsługi konfiguracji urządzeń końcowych / Bezpłannie
- Usługa serwisowa u Klienta – gwarancyjna / Bezpłannie
- Zmiana: miejsca instalacji / miejsca świadczenia Usługi / Lokalu w ramach umowy (cena uzależniona od miejsca instalacji) / Według indywidualnej wyceny uzależnionej od metrażu i ilości roboczogodzin
- Konfiguracja usługi/urządzeń u Klienta (cena uzależniona od wybranej usługi) / Według indywidualnej wyceny uzależnionej od ilości roboczogodzin
- Przydzielenie nowego adresu IP zewnętrznego / 100,00 zł
- Cesja umowy o świadczenie usług / 50,00 zł
- Montaż urządzeń/ Według indywidualnej wyceny uzależnionej od metrażu i ilości roboczogodzin
- Bezprawne użytkowanie adresu IP / 800,00 zł
- Odsprzedawanie lub udostępnianie Usług świadczonych przez Dostawcę usług innym podmiotom / 3000,00 zł
- Zmiana adresu IP zewnętrznego na wniosek Abonenta / 200,00 zł
- 1 roboczogodzina zespołu serwisowego / 200,00 zł
- Demontaż udostępnionego Zakończenia Sieci/Sprzętu po zakończeniu umowy na wniosek Abonenta - 1 roboczogodzina jednego serwisanta / 200,00 zł
- Wykonanie instalacji wewnętrznej w zakresie położenia kabla FO od miejsca wejścia do budynku do miejsca instalacji końcówki abonenckiej (GPON) – instalacja wykonana za pomocą ciepłego kleju lub uchwytu kablowego – do 10 mb kabla / Według indywidualnej wyceny uzależnionej od metrażu i ilości roboczogodzin
- Wykonanie instalacji wewnętrznej w zakresie położenia kabla FO od miejsca wejścia do budynku do miejsca instalacji końcówki abonenckiej (GPON) – instalacja wykonana za pomocą ciepłego kleju lub uchwytu kablowego – powyżej 10 mb kabla (opłata za mb) / Według indywidualnej wyceny uzależnionej od metrażu i ilości roboczogodzin
- Wznowienie świadczenia usługi po ograniczeniu lub zawieszeniu - automatycznie / 50zł
- Wznowienie świadczenia usługi po ograniczeniu lub zawieszeniu - wymagające wizyty technika / wycena uzależniona od ilości roboczogodzin

Informacje Przedumowne stanowią integralną część umowy i mogą być zmieniane na zasadach określonych w Umowie.

Abonent oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z Informacjami Przedumownymi przed zawarciem umowy.

Podpis Abonenta*

* nie dotyczy w przypadku zawarcia umowy w formie dokumentowej

Oferta ważna 14 dni.

WZÓR

FORMULARZ ODSZKADNIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy*)

data: _____

(imię i nazwisko, adres konsumenta)

KOLNET SP. Z O. O.

ul. Sobieskiego 17A

43-502 Czechowice-Dziedzice

ODSZKADNIENIE OD UMOWY

Janiniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:....., na podstawie umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w dniu:

Podpis Konsumenta



Umowa Abonencka na świadczenie

Usług Telekomunikacyjnych nr 85/INTERNET/9/2026

zawarta / sporządzona* w dniu 11/09/2026 w Czechowicach-Dziedzicach pomiędzy:

**niepotrzebne skreślić (data stanowi: datę "zawarcia" Umowy w przypadku gdy Umowa zawierana jest w formie pisemnej, a datę "sporządzenia" Umowy w przypadku gdy Umowa zawierana jest w formie dokumentowej)*

KOLNET SP. Z O. O. z siedzibą w Czechowice-Dziedzice przy ul. Sobieskiego 17A zarejestrowaną przez Sąd Rejonowy Katowice – Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem KRS: 0000562336, nr NIP 6521635833, REGON 072883041, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 1.212.000,00 PLN opłacony w całości

reprezentowaną z upoważnienia Zarządu przez:

Zwanym dalej „Dostawcą Usług”

a „Abonentem”:

Firma/Abonentem indywidualnym

Nazwisko, Imię / Nazwa firmy:			
Adres:			
Adres korespondencyjny:			
Pesel:	NIP:	REGON:	Nr KRS:
Nr telefonu:		E-Mail:	
		; do wysłania dokumentów:	
Reprezentowany przez (jeżeli inna/y niż powyżej)	Imię:	Nazwisko:	Pesel:
Konto E-BOK:	Login: Hasło: ID:		

RODZAJ USŁUGI:

INTERNET

Okres, na jaki została zawarta umowa na warunkach promocyjnych: okres 24 miesięcy . Abonent skorzystał z indywidualnej oferty promocyjnej z dnia 11/09/ 2026

PAKIETY TARYFOWE

wg stawki netto powiększonej o obowiązującą na dzień podpisania umowy stawkę VAT 23%:
Internet / Usługi dodatkowe

Adres montażu/adres zakończenia sieci/lokalizacja usługi

ABONAMENT w okresie objętym promocją/ **ABONAMENT** po upływie okresu promocyjnego

RAZEM:

OPLATA ZA AKTYWACJĘ USŁUG / INSTALACJĘ ZAKOŃCZENIA SIECI W LOKALU: 0.00
brutto jednorazowo

Termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub termin rozpoczęcia świadczenia usług:
do 90 dni/ ☐ inny:

** wypełnić jeżeli jedynym elementem promocji nie jest obniżona wysokość abonamentu*

o następującej treści:

§1

Określenia użyte w Umowie mają następujące znaczenie:

- 1) **Abonament** – opłata za możliwość korzystania przez Abonenta z usług Dostawcy Usług wymienionych w Umowie oraz z udostępnionego Sprzętu w Okresie Rozliczeniowym;
- 2) **Abonent** - podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie Usług zawartej z Dostawcą Usług
- 3) **Aktywacja** - czynności w wyniku których następuje uruchomienie świadczenia Usług w Zakończeniu Sieci umożliwiające Abonentowi rozpoczęcie korzystania z Usług;
- 4) **Awaria** - nieprawidłowość funkcjonowania Sieci lub Sprzętu, skutkująca zaprzestaniem świadczenia Usług lub niedotrzymaniem parametrów jakości ich świadczenia, określonych w Umowie, za której usunięcie Dostawca Usług ponosi odpowiedzialność, zgodnie z zasadami Kodeksu Cywilnego i Prawa komunikacji elektronicznej;
- 5) **CLI Spoofing** – nadużycie w komunikacji elektronicznej polegające na nieuprawnionym posłużeniu się lub korzystaniu przez użytkownika lub przedsiębiorcę telekomunikacyjnego wywołującego połączenie głosowe informacją adresową wskazującą na osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej inną niż ten użytkownik lub przedsiębiorca telekomunikacyjny, służące podszyciu się pod inny podmiot, w szczególności w celu wywołania strachu, poczucia zagrożenia lub nakłonienia odbiorcy tego połączenia do określonego zachowania, zwłaszcza do przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem lub instalacji oprogramowania;
- 6) **CSIRT NASK** - Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego działający na poziomie krajowym, prowadzony przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową - Państwowy Instytut Badawczy, powołany między innymi w celu obsługi incydentów Smishingu zgłaszanych pod bezpłatny numer 8080;
- 7) **Biuro Obsługi Klienta („BOK”)** - biuro Dostawcy Usług wyznaczone do kontaktów z Abonentami i Zamawiającymi;
- 8) **Generowanie Sztucznego Ruch** - wysyłanie lub odbieranie komunikatów lub połączeń głosowych w sieci telekomunikacyjnej z wykorzystaniem urządzeń telekomunikacyjnych lub programów, których celem nie jest skorzystanie z usługi telekomunikacyjnej, lecz ich zarejestrowanie na punkcie połączenia sieci telekomunikacyjnych lub przez systemy rozliczeniowe;
- 9) **Instalacja** - czynności techniczne mające na celu wykonanie Zakończenia Sieci lub montaż Sprzętu w Lokalu i zapewnienie Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;
- 10) **Instrukcja obsługi** – podręcznik objaśniający sposób wykonania podstawowych czynności związanych z obsługą urządzenia, Sprzętu, programu itp.;
- 11) **Lokal** - nieruchomość lub jej część (budynek lub lokal), w której Zamawiający będzie korzystać z usług Dostawcy Usług lub w której zgodnie z Umową jest zlokalizowane Zakończenie Sieci;
- 12) **Nadużycie w komunikacji elektronicznej** - świadczenie lub korzystanie z usługi telekomunikacyjnej lub korzystanie z urządzeń telekomunikacyjnych niezgodnie z ich przeznaczeniem lub przepisami prawa, których celem lub skutkiem jest wyrządzenie szkody przedsiębiorcy telekomunikacyjnemu lub użytkownikowi końcowemu lub osiągnięcie nienależnych korzyści dla podmiotu dopuszczającego się nadużycia w komunikacji elektronicznej, innej osoby fizycznej, osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej;
- 13) **Okres Rozliczeniowy** - okres jednego miesiąca, za który dokonywane są rozliczenia należności Abonenta wobec Dostawcy Usług z tytułu świadczonych Usług;
- 14) **Pakiet** - określona w Umowie grupa Usług objętych jednym Abonamentem;
- 15) **Prace planowe** – prace związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi dla Abonenta;
- 16) **Przedstawiciel** - osoba działająca w imieniu i na rzecz Dostawcy Usług, uprawniona do składania i przyjmowania oświadczeń woli w zakresie zawierania, zmiany i rozwiązywania Umowy oraz wykonania Instalacji i innych czynności technicznych koniecznych do zapewnienia Abonentowi dostępu do sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług;
- 17) **Rachunek** - dokument zawierający opłaty wynikające z Umowy (najczęściej faktura), wystawiany Abonentowi przez Dostawcę Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa;
- 18) **Serwis internetowy** – strona internetowa prowadzona przez Dostawcę usług pod adresem www.kolnet.eu;
- 19) **Sieć** – sieć telekomunikacyjna w rozumieniu Prawa komunikacji elektronicznej wykorzystywana przez Dostawcę usług do świadczenia Usług;
- 20) **Smishing** - wysłanie krótkiej wiadomości tekstowej (SMS), w której nadawca podszywa się pod inny podmiot w celu nakłonienia odbiorcy tej wiadomości do określonego zachowania, w szczególności przekazania danych osobowych, niekorzystnego rozporządzenia mieniem, otwarcia strony internetowej, inicjowania połączenia głosowego lub instalacji oprogramowania;
- 21) **Sprzęt** - urządzenie techniczne (np. modem – wraz z udostępnionym wyposażeniem dodatkowym) oraz Zakończenie Sieci stanowiące własność Dostawcy Usług, o ile Umowa nie stanowi inaczej, niezbędne do korzystania z Usług objętych Umową;
- 22) **Transmisja danych** - przekaz danych cyfrowych pomiędzy teleinformatycznymi urządzeniami końcowymi;
- 23) **Umowa** - umowa o świadczenie Usług zawarta pomiędzy Abonentem, a Dostawcą Usług w formie pisemnej, dokumentowej lub jeżeli Dostawca usług wprowadzi takie rozwiązanie za pomocą formularza udostępnionego w Serwisie internetowym Dostawcy Usług;
- 24) **Urządzenie Końcowe** - urządzenie będące własnością Abonenta znajdujące się w Lokalu, w szczególności: telefon, telewizor, radio, komputer lub inne urządzenia przeznaczone do podłączenia bezpośrednio lub pośrednio do Zakończenia Sieci;
- 25) **Usługi** – usługi telekomunikacyjne obejmujące w szczególności Usługi Internetowe lub związane z nimi usługi dodatkowe wskazane w Umowie;
- 26) **Zakończenie Sieci** - punkt sieci telekomunikacyjnej Dostawcy Usług przeznaczony do zapewnienia Abonentowi dostępu do Usługi w Lokalu Abonenta;

27) **Zamawiający** - podmiot ubiegający się o zawarcie Umowy z Dostawcą Usług.

§2

1. Dostawca Usług zobowiązuje się do odpłatnego dostarczenia Abonentowi Usług do Zakończenia Sieci i usług serwisowych określonych w Umowie.

2. Opłata abonamentowa obejmuje:

- 1) stały dostęp do Sieci Dostawcy Usług przez okres obowiązywania Umowy,
- 2) możliwość nieprzerwanego, przez okres obowiązywania Umowy, korzystania z Usługi, wedle parametrów przypisanych do danej usługi, wybranej przez Abonenta,
- 3) usługę konserwacji sieci oraz obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów, których wysokość opłat określają Informacje Przedumowne oraz aktualna Informacja o ofertach i cenach dostępna w Serwisie internetowym Dostawcy Usług.

3. Abonent zobowiązuje się do uiszczania comiesięcznych opłat w terminie oraz na rachunek bankowy Dostawy usług wskazany na fakturze VAT zgodnie z Umową na podstawie Rachunków wystawionych przez Dostawcę Usług oraz wykonania innych zobowiązań wynikających z Umowy i przepisów prawa.

4. W przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy Abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumie części opłaty abonamentowej, którą Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy. W przypadku przekazania promocyjnego Urządzenia Końcowego, Abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości części opłaty abonamentowej za to urządzenie które Abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania Umowy.

§3

1. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy określonych w Umowie oraz Informacjach Przedumownych w przypadku, gdy:

- 1) konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE;
- 2) proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi lub zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla abonentów. W takim przypadku Dostawca Usług podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian. Bezzwłocznie po publikacji, Dostawca Usług doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości informacje o zmianie umowy oraz informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia Umowy oraz obowiązku zapłaty odszkodowania wskazanego w §2 ust. 4 Umowy. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania wskazanego w §2 ust. 4 Umowy w terminie 14 dni od daty otrzymania wypowiedzenia Umowy.

2. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych 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 adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków Umowy.

3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, określonych w Umowie oraz Informacjach Przedumownych, zawartej na czas określony z powodu zaistnienia innych obiektywnych okoliczności, na które Dostawca Usług nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć.

4. Abonent może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż pisemna lub w formie odpowiadającej formie zawartej Umowy, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca Usług komunikacji elektronicznej umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

5. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy zawartej na czas nieokreślony w przypadku:

- 1) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową;
- 2) wzrostu kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług;
- 3) wzrostu kosztów pracy, w tym wzrostu minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
- 4) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
- 5) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych lub opłat należnych dostawcy innych treści audiowizualnych od Dostawcy Usług z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
- 6) wzrostu kosztów świadczenia Usług objętych Umową w wyniku zmiany lub wzrostu zakresu i kosztów wykonywania obowiązków na rzecz obronności, bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwa i porządku publicznego;
- 7) wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
- 8) wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
- 9) wprowadzenia lub podwyższenia obciążeń publicznoprawnych (w tym podatków oraz opłat wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących, w tym ustawy Prawo komunikacji elektronicznej i innych ustaw), lub zmiana sposobu (w tym podstaw) ich naliczania, bezpośrednio obciążających Dostawcę Usług w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
- 10) zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;
- 11) zmiany w ofercie Dostawcy Usług skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu, pakiet kanałów), przy czym w takiej sytuacji Dostawca Usług zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Dostawcy Usług (np. inny pakiet kanałów, inna prędkość Internetu);
- 12) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci (Dostawca Usług może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);
- 13) zmiany w warunkach umownych Dostawcy Usług z podmiotami trzecimi, które powodują brak możliwości świadczenia Usług, utrzymania określonego Umową zakresu Usług lub poziomu ich świadczenia, lub wymagają zmiany w zakresie lub poziomie świadczenia Usług;
- 14) zmiany przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz Dostawcy Usług i wiążących go (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Dostawcy Usług infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, treści audiowizualne);
- 15) zaprzestania przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia usługi, dostarczania produktów, treści audiowizualnych na rzecz Dostawcy Usług, z przyczyn niezależnych od Dostawcy Usług (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt, treści audiowizualne);

- 16) zaprzestania nadawania objętego Umową programu przez jego nadawcę, przy czym zmiana technologii nadawania programu, zmiana nazwy i treści na inne nie stanowi zaprzestania jego nadawania i tym samym nie stanowi zmiany warunków Umowy;
- 17) utraty przez Dostawcę Usług prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;
- 18) wprowadzenia przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez Dostawcę Usług, w tym ich zakres i poziom.

6. W przypadku o którym mowa w ust. 3 i 5 powyżej, Dostawca Usług:

- 1) doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4;
 - 2) doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4;
 - 3) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
 - 4) informuje o prawie do wypowiedzenia Umowy bez obowiązku zapłaty odszkodowania, w przypadku umowy zawartej na czas określony;
- z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W takim wypadku Abonent nie jest zobowiązany do zapłaty odszkodowania o którym mowa w §2 ust. 4.

7. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Informacji Przedumownych, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 1 i 6, może złożyć Dostawcy Usług oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian na trwałym nośniku. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy, Informacji Przedumownych w trybie z ust. 1 i 6, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Umowy, Informacji Przedumownych.

§4

1. Dostawca Usług, wobec którego Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę, powiadamia Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia Usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

2. Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, Dostawca Usług może ograniczyć świadczenie Usług, chyba że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne. Ograniczenie może polegać m. in. na zablokowaniu inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania krótkich wiadomości tekstowych, a także na zablokowaniu korzystania z transmisji danych. Ograniczenie nie może dotyczyć inicjowanych połączeń na numery alarmowe.

3. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia Usługi, Abonent nie zapłacił zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia Usług, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie Usługi.

4. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia Usługi, zawieszenie świadczenia Usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.

5. W przypadku zapłaty należności przez Abonenta, Dostawca Usług wznowia świadczenie Usługi niezwłocznie w terminie do 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia Usługi. Abonent zobowiązany jest do zapłaty opłaty za wznowienie świadczenia usług wskazanej w Informacjach Przedumownych.

6. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia Usługi nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności. Powiadomienie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca Usług umożliwił korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.

7. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną Usługę za 3 okresy rozliczeniowe, Dostawca Usług powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej Usługi, Dostawca Usług może zawiesić świadczenie tej usługi.

8. Dostawca Usług może rozwiązać Umowę, na zasadach określonych w ust. 10 w przypadku, gdy Abonent:

- 1) zalega z płatnościami na rzecz Dostawcy Usług;
- 2) ingeruje w Sieć, w tym w szczególności przyłącza do niej Urządzenie poza Zakończeniem Sieci lub przyłącza do Zakończenia Sieci więcej Urządzeń niż przewidują to postanowienia Umowy;
- 3) dokonuje nieuprawnionych zmian w Sprzęcie, Sieci lub Gnieździe abonenckim;
- 4) umożliwia osobom trzecim korzystanie z Usług bądź Sprzętu, za wynagrodzeniem;
- 5) uzyskuje, przy wykorzystaniu Usług, w sposób sprzeczny z przepisami prawa, dostęp do danych znajdujących się w posiadaniu osób trzecich lub Dostawcy Usług;
- 6) rozpowszechnia przy wykorzystaniu Usług przekazy niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem;
- 7) korzysta z Sieci w sposób sprzeczny z przepisami prawa;
- 8) wywołuje zakłócenia w funkcjonowaniu Sieci (w tym również poprzez przyłączenie do Sieci urządzeń telekomunikacyjnych wywołujących takie zakłócenia);
- 9) uniemożliwia lub utrudnia innym podmiotom zgodne z przepisami korzystanie z Sieci;
- 10) podejmuje działania, przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa;
- 11) nie udziela Dostawcy Usług dostępu do Sprzętu lub Sieci, w tym Zakończenia Sieci, celem konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji;
- 12) narusza inne postanowienia niniejszej umowy;
- 13) narusza przepisy ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej;
- 14) Abonent utracił prawo do korzystania z Lokalu w którym świadczona jest Usługa;
- 15) Utraty przez Dostawcę usług technicznych możliwości świadczenia Usługi w Lokalu.

9. Rozwiązanie Umowy, wypowiedzenie lub odstąpienie od Umowy przez Abonenta może nastąpić w formie pisemnej lub dokumentowej (np. poprzez wiadomość mail ze stosownym oświadczeniem). Dostawca Usług potwierdza Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia, dzień otrzymania wypowiedzenia i dzień rozwiązania Umowy.

10. Każda ze Stron może rozwiązać umowę za 1 - miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem ust. 14 poniżej oraz zapłaty odszkodowania określonego w § 2 ust. 4. Oświadczenie o wypowiedzeniu, odstąpieniu lub rozwiązaniu Umowy wymaga formy pisemnej lub dokumentowej (np. wiadomość mail). Wypowiedzenie Umowy przez Dostawcę Usług wymaga uzasadnienia.

11. Umowa wygasa w przypadku:

- 1) upływu terminu, na który została zawarta (dotyczy umów, których okres obowiązywania nie uległ przedłużeniu na zasadach określonych w Umowie),
- 2) utraty przez Dostawcę Usług zdolności do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej,
- 3) rozwiązania, likwidacji itp. Dostawcy Usług lub Abonenta niebędącego osobą fizyczną;
- 4) śmierci Abonenta będącego osobą fizyczną.

12. Wygaśnięcie Umowy powoduje natychmiastowe zaprzestanie świadczenia Usług na rzecz Abonenta. Zawarcie nowej umowy możliwe będzie wyłącznie po uregulowaniu wszelkich zaległości wobec Dostawcy Usług, wraz z odsetkami. W związku z wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany będzie ponadto do zwrotu Sprzętu na własny koszt, na zasadach określonych w Informacjach Przedumownych, jak również może być zobowiązany do zapłaty odszkodowań, w przypadkach szczegółowo wskazanych w Umowie.

13. Umowa Abonencka zawarta na czas określony po upływie terminu obowiązywania ulega przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Abonent nie złoży oświadczenia woli o braku chęci przedłużenia Umowy w terminie 30 dni przed upływem terminu obowiązywania tej Umowy. Z chwilą przedłużenia Umowy na czas nieokreślony Abonent zobowiązany będzie do uiszczania opłat abonamentowych zgodnie z Informacjami Przedumownymi. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca Usług informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w rozsądnym terminie, nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, w szczególności o zmianie warunków świadczenia usług względem warunków obowiązujących w okresie, na jaki została zawarta Umowa, sposobach i terminach jej wypowiedzenia, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących usług objętych Umową.

14. Umowa zawarta na czas nieokreślony może być rozwiązana przez każdą ze stron za jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W przypadku gdy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych 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.

§ 5

1. Umowa zostaje zawarta w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu przez Zamawiającego wymogów określonych w Umowie.

2. Dostawca Usług uzależnia zawarcie Umowy od istnienia warunków technicznych niezbędnych do świadczenia Usług na rzecz Zamawiającego.

§ 6

1. Zamawiający może złożyć u Dostawcy Usług pisemne zamówienie celem zawarcia Umowy. Dostawca Usług dopuszcza możliwość składania zamówienia w postaci elektronicznej (na adres mail lub w przypadku wprowadzenia takowego rozwiązania przez Dostawcę Usług - również za pomocą formularza dostępnego w Serwisie internetowym).

2. Umowa może zostać zawarta przez Zamawiającego:

- 1) w lokalu Dostawcy Usług;
- 2) poza lokalem, z Przedstawicielem Dostawcy Usług;
- 3) na odległość, jeżeli Dostawca Usług umożliwił zawarcie Umowy w tej formie.

§ 7

1. Dostawca Usług może uzależnić zawarcie Umowy od:

- 1) dostarczenia przez Zamawiającego dokumentów potwierdzających możliwość wykonania zobowiązań wobec Dostawcy Usług wynikających z Umowy;
- 2) pozytywnej oceny wiarygodności płatniczej Zamawiającego wynikającej z danych będących w posiadaniu Dostawcy Usług lub udostępnionych mu przez biuro informacji gospodarczej w trybie określonym w ustawie z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530, z późn. zm.), Dostawca Usług powiadamia Zamawiającego o dokonaniu takiej weryfikacji.
- 3) zawarcia umowy o realizację przyłącza telekomunikacyjnego, o ile realizacja takiego przyłącza jest niezbędna do świadczenia usług telekomunikacyjnych, w tym zapewnienia przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej.

2. Dostawca usług może odmówić Zamawiającemu zawarcia Umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub zawrzeć umowę na warunkach mniej korzystnych dla użytkownika końcowego w przypadku negatywnej oceny wiarygodności płatniczej tego użytkownika dokonanej na podstawie informacji udostępnionych przez biuro informacji gospodarczej, o którym mowa §7 ust.1 pkt. 2, w szczególności przez ządanie zabezpieczenia wiarygodności wynikających z tej umowy.

§ 8

1. Abonent wyraża zgodę na Instalację i eksploatację Sprzętu w Lokalu.

2. Zgoda na Instalację i eksploatację Sprzętu oznacza m.in. zgodę na poprowadzenie kabli, przewiercanie niezbędnych otworów w Lokalu, wykonanie Zakończenia Sieci oraz montaż innych urządzeń w sposób wskazany przez Przedstawiciela Dostawcy Usług. Kable zostaną poprowadzone możliwie technicznie najkrótszą drogą do Zakończenia Sieci.

3. Abonent jest zobowiązany umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dokonanie Instalacji w możliwie najkrótszym czasie, w sposób nie powodujący uszkodzeń wyposażenia Lokalu. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany ani uprawniony do przestawiania mebli i innych elementów wyposażenia Lokalu ani wykonywania innych podobnych czynności.

4. Podczas Instalacji w Lokalu winien przebywać Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

5. Przedstawiciel Dostawcy Usług nie jest zobowiązany do jakichkolwiek czynności związanych z obsługą lub naprawą Urządzeń Końcowych.

6. W wypadkach wskazanych w Umowie Dostawca Usług dopuszcza Instalację Sprzętu przez Abonenta według instrukcji udzielonej przez Dostawcę Usług.

7. Potwierdzeniem zainstalowania lub wydania Sprzętu Abonentowi jest złożenie podpisu przez Abonenta lub upoważnioną przez niego pełnoletnią osobę na dokumencie przedłożonym przez Przedstawiciela Dostawcy Usług.

8. Zasilanie prądem Sprzętu oraz Urządzeń Końcowych odbywa się na koszt Abonenta.

9. Abonent oświadcza, że posiada tytuł prawny do dysponowania nieruchomością / lokalem pod adresem Zakończenia Sieci oraz oraz zgodę/zgody osób zarządzających nieruchomością. Abonent upoważnia Dostawcę Usług oraz podmioty wykonujące czynności na jego zlecenie, w jego imieniu i na jego rzecz do prowadzenia wszelkich czynności związanych z wykonaniem podłączenia do sieci światłowodowej Dostawcy Usług na wskazanej nieruchomości, w wyznaczonym miejscu, a następnie jego konserwacji i naprawy.

10. Ze względu na specyfikę budowy sieci światłowodowej Abonent zgadza się do montażu na nieruchomości i/lub w budynku w którym znajduje się lokal, na elewacji, słupie, który jest jego własnością i/lub na ogrodzeniu nieruchomości do której ma prawo dysponowania w ww. zakresie, niezbędnych elementów sieci światłowodowej koniecznych do jej poprawnego działania na terenie nieruchomości oraz obszarów przyległych.

11. Abonent zobowiązany jest do współdziałania z Operatorem w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, w tym do zapewnienia Dostawcy Usług korzystania z nieruchomości w zakresie koniecznym do instalacji urządzeń oraz ich eksploatacji. W szczególności Abonent wyraża zgodę na wejście na teren jego nieruchomości w uzgodnionym z Dostawcą Usług terminie w celu wykonania niezbędnych prac instalacyjnych/przyłączeniowych.

§ 9

1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem sprzętu poza Lokal wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować Biuro Obsługi Abonentów o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.
9. Abonent nie może udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

§ 10

1. Abonent z tytułu Umowy za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług zobowiązany jest uiszczać na rzecz Dostawcy Usług w okresie promocyjnym Abonament w wysokości kwot wskazanych w tabeli zamieszczonej na pierwszej stronie Umowy – w rubryce „**ABONAMENT w okresie objętym promocją**”, a po upływie okresu promocyjnego – w rubryce „**Abonament po upływie okresu promocyjnego**”.
2. Abonent uiszcza z góry Abonament w wysokości określonej w ust. 1, z częstotliwością odpowiadającą Okresowi Rozliczeniowemu w terminie wskazanym w fakturze VAT. Zmiana częstotliwości opłacania Rachunków na wielokrotność Okresu Rozliczeniowego następuje na wniosek Abonenta.
3. W przypadku świadczenia Usługi przez niepełny Okres Rozliczeniowy, wysokość Abonamentu jest obliczana proporcjonalnie do liczby dni, w których Usługa była świadczona.
4. Za Instalację Zakończenia Sieci w Lokalu i Aktywację Usługi Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty instalacyjnej w wysokości: , natomiast za aktywację Usługi, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia jednorazowej opłaty aktywacyjnej w wysokości: .
5. W przypadku, gdy w trakcie Instalacji okaże się, że Instalacja jest połączona z większymi niż przeciętne nakładami materiałowymi lub czasowymi, Dostawca Usług jest uprawniony do pobrania podwyższonej opłaty aktywacyjnej według kosztorysu przedstawionego Zamawiającemu.
6. W przypadku zmiany Lokalu, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za zmianę miejsca świadczenia Usługi zgodnie z Informacjami Przedumownymi. Zmiana miejsca świadczenia Usługi nie jest możliwa, jeżeli nowy Lokal znajduje się poza obszarem działania Dostawcy Usług lub na tym terenie Dostawca Usług nie świadczy danej Usługi. Postanowienie ust. 5 powyżej stosuje się odpowiednio.

§ 11

1. Rachunek wystawiany jest za dany Okres Rozliczeniowy i zawiera informację o wysokości opłat za Usługi świadczone przez Dostawcę Usług w danym Okresie Rozliczeniowym lub we wcześniejszych Okresach Rozliczeniowych, o ile nie zostały one umieszczone na poprzednich Rachunkach.
2. Rachunek może być wystawiony łącznie za Usługi świadczone Abonentowi z tytułu kilku umów zawartych z Dostawcą Usług.
3. Wszystkie przewidziane Umową opłaty Abonent zobowiązany jest uiszczać w terminie 14 od daty wystawienia Rachunku.
4. Za dzień dokonania zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wskazanego przez Dostawcę Usług lub dzień uiszczenia należności w Biurze Obsługi.
5. W przypadku opóźnienia w płatności jakiegokolwiek opłaty przewidzianej Umową Dostawca Usług ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie .
6. Rozwiązanie Umowy przez Dostawcę Usług nie zwalnia Abonenta od uiszczenia należności za wykonane na jego rzecz Usługi.
7. Rachunki są dostarczane Abonentom listem zwykłym, a jeżeli Dostawca Usług wprowadzi taką możliwość, pod warunkiem uprzedniego złożenia przez Abonenta stosownego oświadczenia, na pocztę e-mail Abonenta.

§12

1. Abonent jest zobowiązany korzystać z Usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, dobrymi obyczajami, postanowieniami Umowy i Informacji Przedumownych.
2. Abonentowi zabrania się generowania Sztucznego Ruchu, dopuszczania się CLI Spoofingu, Smishingu, dokonywania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej, a nadto stosowania nazw i ich skrótów jako nadpisu nazwy lub skrótu kończących się wyrażeniem „#RP”, jeżeli Abonent nie jest podmiotem publicznym w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
3. W przypadku stwierdzenia dopuszczania się przez Abonenta nadużycia w komunikacji elektronicznej, to jest w szczególności:
 - 1) generowania Sztucznego Ruchu,

2) stosowania nazw i ich skrótów zastrzeżonych dla podmiotów publicznych jako nadpis wiadomości pochodzącej od tego podmiotu publicznego które, mogącego wprowadzać odbiorcę w błąd co do pochodzenia wiadomości od podmiotu publicznego,
3) dokonania Nieuprawnionej Zmiany Informacji Adresowej,
Dostawca Usług może wypowiedzieć Umowę z winy Abonenta.

§ 13

1. W ramach obsługi serwisowej Dostawca Usług zapewnia:

- 1) telefoniczną obsługę Abonentów w godzinach określonych w Serwisie Internetowym, poza godzinami można kontaktować się drogą mailową lub poprzez sms na numer: 781600792 ;
- 2) usuwanie Awarii;
- 3) informacje o świadczonych Usługach.

2. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na temat Usług, w ramach obsługi serwisowej:

- 1) na nr telefoniczny Dostawcy Usług: 32 720 20 20;
- 2) e-mailem na adres: poczta@kolnet.eu;
- 3) w Serwisie internetowym Dostawcy Usług;
- 4) osobiście w Biurach Obsługi Klientów.

3. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są podane w Serwisie internetowym.

4. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych będących własnością Abonenta.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Przedstawicielowi Dostawcy Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Awarii. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6. Naprawa lub wymiana Sprzętu następuje:

- 1) nieodpłatnie, w przypadku ujawnienia się w trakcie eksploatacji ukrytych wad, wynikających z przyczyn tkwiących w Sprzęcie,
- 2) odpłatnie, w przypadku utraty Sprzętu lub uszkodzeń będących następstwem nieprawidłowego używania Sprzętu niezgodnie z Umową, Instrukcją Obsługi lub przeznaczeniem Sprzętu, za zapłatą:
 - a) kosztów naprawy, jeśli uszkodzenia dają się usunąć,
 - b) opłaty w wysokości wartości Sprzętu, wskazanej w protokole zdawczo-odbiorczym, za wymianę Sprzętu, jeśli Sprzęt został utracony lub jeżeli uszkodzenia nie dają się usunąć.

7. W przypadku prac które nie są Awarią, Dostawca usługi może usunąć przyczynę nieprawidłowości w działaniu usługi na podstawie ustalonego z Abonentem zlecenia.

8. Abonent nie może udostępnić Sprzętu na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego osobie trzeciej. Przez udostępnienie rozumie się również podłączanie do Sprzętu, bezpośrednio lub pośrednio, urządzeń końcowych niebędących w wyłącznej dyspozycji Abonenta, w tym użytkowanych przez Abonenta wspólnie z osobami trzecimi.

§ 14

Dostawca Usług informuje, że przy korzystaniu z usług mogą występować ograniczenia nałożone w ramach przepisów powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności na podstawie ustawy z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych

§ 15

1. Za zgodą Dostawcy Usług wyrażoną na piśmie Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na inny podmiot.

2. Dostawca Usług może uzależnić udzielenie zgody na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy w szczególności od wykonania przez Abonenta wszystkich zobowiązań wobec Dostawcy Usług.

3. Za przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Dostawca Usług może pobierać opłatę w wysokości określonej w Informacji Przedumownej.

§ 16

1. Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Dostawcy Usług o wszelkich zmianach, których ujawnienie wymagane jest przy realizacji Umowy.

2. Abonent jest zobowiązany umożliwić Dostawcy Usług przeprowadzenie planowanych prac niezbędnych dla zapewnienia prawidłowego działania Usługi.

3. Przy wykonywaniu swoich obowiązków wynikających z Umowy, Dostawca Usług może współpracować z osobami trzecimi, w szczególności powierzać wykonywanie Umowy innym Dostawcom Usług.

4. W sytuacji, gdy przedmiotem jest świadczenie więcej niż jednej Usługi, postanowienia ust. 1 stosuje się odpowiednio do każdej Usługi oddzielnie.

5. Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania. Umowa stanowi całość i uchyla wszelkie ewentualne wcześniejsze Umowy i uzgodnienia dokonane pomiędzy stronami.

6. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie znajdują postanowienia Informacji Przedumownych. W przypadku sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy, a Informacji Przedumownych zastosowanie będą miały w pierwszej kolejności postanowienia Umowy.

7. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.

8. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Informacje Przedumowne
2. Załącznik nr 2 – Zwięzłe podsumowanie warunków umowy / Podsumowanie warunków umowy

3. Załącznik nr 3 - Zgody, wnioski i oświadczenia Abonenta
4. Załącznik nr 4 - Obowiązek Informacyjny w zakresie przetwarzania danych osobowych
5. Załącznik nr 5 - Instrukcja obsługi
6. Załącznik nr 6 – Protokół zdawczo-odbiorczy

.....
Podpis Abonenta*

.....
Za Dostawcę Usług

** nie dotyczy w przypadku zawarcia umowy w formie dokumentowej*

Zgody, wnioski oświadczenia Abonenta

Zgoda na przetwarzanie danych transmisyjnych i osobowych

ZGODA 1: Wyrażam zgodę na otrzymywanie Rachunków/faktur VAT za świadczone przez Dostawcę Usług usługi telekomunikacyjne drogą elektroniczną na wskazany w umowie adres e-mail.: **TAK / NIE**

ZGODA 2: Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług, dla celów związanych ze świadczoną Usługą (a w szczególności dla celów związanych z realizacją obowiązków informacyjnych przez Dostawcę Usług), wskazanych w Umowie abonenckiej moich danych osobowych - numeru telefonu kontaktowego, numeru rachunku bankowego lub karty płatniczej.: **TAK / NIE**

ZGODA 3: Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług, przez okres obowiązywania Umowy, dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych, dotyczących mnie danych transmisyjnych (przez które należy rozumieć dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych i naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne).: **TAK / NIE**

ZGODA 4: Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Dostawcę Usług w celach informacyjnych o produktach i usługach świadczonych przez Dostawcę Usług, które nie dotyczą świadczonych w ramach Umowy Usług.: **TAK / NIE**

ZGODA 5: Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Dostawcę Usług moich danych osobowych w celach marketingu produktów i usług podmiotów współpracujących z Dostawcą Usług i przesyłanie dotyczących ich informacji handlowych środkami komunikacji elektronicznej na podany adres poczty elektronicznej: **TAK / NIE**

ZGODA 6: Wyrażam zgodę na otrzymywanie korespondencji o charakterze handlowym, opisaney w wyżej wymienionych punktach, na podany w umowie adres poczty elektronicznej / numer telefonu: **TAK / NIE**

ZGODA 7: Wyrażam zgodę na otrzymywanie połączeń, na podany w umowie numer telefonu, wykonywanych przy pomocy automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego lub telekomunikacyjnych urządzeń końcowych, w szczególności w ramach korzystania z usług komunikacji interpersonalnej.: **TAK / NIE**

ZGODA 8: Wyrażam zgodę na stosowanie usługi fakultatywnego obciążania rachunku (w przypadku telefonii mobilnej).: **TAK / NIE**

WNIOSEK 1: Domagam się rozpoczęcia świadczenia Usług telekomunikacyjnych objętych Umową przed upływem okresu na odstąpienie od Umowy i jestem świadom, iż w przypadku odstąpienia od Umowy zobowiązany będę do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych od momentu zawarcia Umowy do chwili, w której poinformowałem Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy.: **TAK / NIE**

WNIOSEK 2: Wnoszę o dostarczanie przez Dostawcę Usług treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Umowie i Informacji Przedumownej i danych Dostawcy Usług, jak również kontaktowanie się ze mną w ramach procedur reklamacyjnych, w tym w szczególności przesyłania odpowiedzi na reklamację, na podany w Umowie adres poczty elektronicznej.: **TAK / NIE**

Zgodę ("Zgoda") można w dowolny sposób, w każdej chwili wycofać, poprawić lub zmienić wysyłając wniosek w formie papierowej na adres Administratora Danych Osobowych KOLNET SP. Z O. O., 43-502 Czechowice-Dziedzice, ul. Sobieskiego 17A, elektronicznie na adres e-mail: poczta@kolnet.eu, telefonicznie (tel: 32 720 20 20) lub osobiście w Biurze Obsługi Klienta. Wycofanie zgody jest wolne od opłat jednorazowych. Wycofanie zgody nie będzie miało skutków w stosunku do danych przetwarzanych przed jej wycofaniem.

OŚWIADCZENIA ABONENTA

OŚWIADCZENIE 1: Oświadczam, iż przed zawarciem Umowy otrzymałem i zapoznałem się z treścią Umowy, Informacji Przedumownych i Podsumowania Warunków Umowy oraz z wzorem formularza odstąpienia od Umowy.

OŚWIADCZENIE 2: Oświadczam, że akceptuję warunki Informacji Przedumownych i Podsumowania Warunków Umowy (nie dotyczy dużych przedsiębiorców i podmiotów, które wyraziły zgodę na niestosowanie przepisów dotyczących konsumentów)

OŚWIADCZENIE 3: Jednocześnie oświadczam, iż mam świadomość oraz akceptuję wszystkie opłaty jakie będę musiał ponieść w związku z zawarciem umowy

OŚWIADCZENIE 4: Oświadczam, że wnoszę o możliwość zawierania w przyszłości aneksów do niniejszej umowy w formie dokumentowej.

Podpis Abonenta*

* nie dotyczy w przypadku zawarcia umowy w formie dokumentowej

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH ABONENTÓW USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia 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 lub RODO); (Dz. Urz. UE L 119/1, L 04.05.2016, str. 1, Dz. Urz. UE L 127/2 z 23.5.2018, str. 2), KOLNET SP. Z O. O. informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest KOLNET SP. Z O. O., ul. Sobieskiego 17A, 43-502 Czechowice-Dziedzice, tel.: tel: 32 720 20 20, e-mail: poczta@kolnet.eu.
2. Administrator Danych Osobowych, dalej zwany „ADO”, wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować pisemnie: Inspektor Ochrony Danych, KOLNET SP. Z O. O., ul. Sobieskiego 17A, 43-502 Czechowice-Dziedzice lub mailowo: iod@kolnet.eu.
3. Dane osobowe są przetwarzane w celu:
 - 1) świadczenia usług komunikacji elektronicznej,
 - 2) wypełnienia prawnie usprawiedliwionych interesów realizowanych przez ADO lub odbiorców danych, w szczególności w celu marketingu bezpośredniego produktów lub usług własnych oraz podmiotów trzecich, a także w celu dochodzenia roszczeń lub ochrony przed roszczeniami.
4. Dane osobowe przetwarzane są na podstawie ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, art. 6 ust. 1 lit a – c ogólnego rozporządzenia o ochronie danych, ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej. Dane osobowe przetwarzane są również na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO w celu, o którym mowa w ust. 3 pkt 2 powyżej.
5. Odbiorcami danych osobowych są osoby upoważnione przez ADO do przetwarzania danych osobowych, podmioty przetwarzające dane osobowe w imieniu administratora danych osobowych na podstawie zawartej umowy.
6. ADO nie zamierza przekazywać danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej
7. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas świadczenia Pani/Panu usług komunikacji elektronicznej, a ponadto przez czas niezbędny do dochodzenia roszczeń lub rozpatrywania reklamacji związanych z usługami, z których Pani/Pan korzysta, oraz przez czas wynikający z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
8. Ma Pani/Pan prawo do żądania od ADO dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych, przenoszenia danych na warunkach wynikających z przepisów prawa i uzgodnionych z administratorem danych, cofnięcia wcześniej wyrażonej zgody na przetwarzanie danych osobowych, wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W sprawach realizacji swoich praw można kontaktować się z ADO pod adresem wskazanym w ust. 1 powyżej.
9. Podanie danych jest wymagane do świadczenia usług telekomunikacyjnych. Niepodanie danych osobowych uniemożliwi ADO zawarcia i realizacji umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych.
10. ADO nie podejmuje decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych osobowych. Nie stosuje również zautomatyzowanego przetwarzania danych osobowych, które polega na wykorzystaniu danych osobowych do oceny niektórych czynników osobowych osoby fizycznej.

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH TRANSMISYJNYCH ABONENTA USŁUG KOMUNIKACJI ELEKTRONICZNEJ

Zgodnie z art. 391 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. poz. 1221) KOLNET SP. Z O. O. informuje, że:

1. Na podstawie ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, przetwarza:
 - 1) dane transmisyjne, które oznaczają dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów elektronicznych w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi komunikacji elektronicznej i mogą obejmować dane lokalizacyjne, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej lub w ramach usług komunikacji elektronicznej wskazujące położenie geograficzne telekomunikacyjnego urządzenia końcowego użytkownika usług komunikacji elektronicznej;
 - 2) dane o lokalizacji, które oznaczają dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu elektronicznego lub wystawienia rachunku;
 - 3) dane o próbach uzyskania połączenia między zakończeniami sieci, w tym dane o nieudanych próbach połączeń, oznaczających połączenia między telekomunikacyjnymi urządzeniami końcowymi lub zakończeniami sieci, które zostały zestawione i nie zostały odebrane przez użytkownika końcowego lub nastąpiło przerwanie zestawianych połączeń.
2. Dane transmisyjne, o których mowa w ust. 11 pkt 1, ADO przetwarza do końca okresu, w którym dostawca usług komunikacji elektronicznej może dochodzić roszczeń od abonenta, a abonent jest obowiązany je zaspokoić, lub do końca okresu, w którym abonent może dochodzić roszczenia od Dostawcy Usług komunikacji elektronicznej, a ten dostawca jest obowiązany je zaspokoić.
3. Za zgodą użytkownika ADO może przetwarzać dane transmisyjne, o których mowa w ust. 1 pkt 1, przez czas świadczenia usług komunikacji elektronicznej dla celów marketingu usług komunikacji elektronicznej lub świadczenia usług o wartości wzrogaconej.

Załącznik nr 5

INSTRUKCJA OBSŁUGI

Aby zapewnić bezpieczeństwo i prawidłowe użytkowanie urządzenia, proszę dokładnie zapoznać się z poniższą instrukcją. W szczególności należy przestrzegać następujących zasad:

1. Bezpieczeństwo użytkowania

- W czasie burzy urządzenia powinny pozostać wyłączone, aby uniknąć ryzyka porażenia elektrycznego.
- Przewody należy umieścić w taki sposób, aby nie stanowiły przeszkody ani nie stwarzały ryzyka potknięcia.
- NIE patrz bezpośrednio w port światłowodowy (TX) ani w światłowód, gdy urządzenie jest podłączone do zasilania.

2. Warunki użytkowania

- Urządzenie i okablowanie przeznaczone są wyłącznie do użytku wewnętrznego, nie jest odporne na wilgoć ani deszcz.
- Nie wolno podłączać, uruchamiać ani używać uszkodzonego urządzenia.
- Nie należy rozmontowywać urządzenia ani próbować jego naprawy – naprawy mogą być wykonywane wyłącznie przez autoryzowany serwis.
- Urządzenie należy używać w suchych, dobrze wentylowanych pomieszczeniach, z dala od bezpośredniego światła słonecznego, źródeł ciepła (np. grzejniki) oraz urządzeń generujących silne pole magnetyczne (np. mikrofalówki, duże głośniki) NIE WOLNO używać urządzenia w temperaturze otoczenia przekraczającej 40 °C.
- Upewnij się, że jednostki wyposażone w WIFI nie są zasłonięte przez duże przedmioty, które mogą zakłócać sygnał WIFI (np. meble, metalowe przeszkody)
- Używaj tylko kabla Ethernet dostarczonego w zestawie lub wysokiej jakości kabli.

3. Zasady obsługi światłowodu

- Otwieranie złącza optycznego należy przeprowadzać ostrożnie, zawsze w użyciu ochronnego płaszcza, aby zapobiec uszkodzeniom i zabrudzeniu.
- Przed podłączeniem światłowodu do złącza należy go starannie oczyścić przy użyciu alkoholu izopropylowego i chusteczki bezpyłowej.
- Należy unikać zbyt dużego nacisku na złącze przy podłączaniu światłowodu – nadmierny nacisk może prowadzić do uszkodzenia i pogorszenia jakości transmisji (wzrost tłumienności).
- Światłowód nie może być zginany w promieniu mniejszym niż 30 mm.

4. Warunki zasilania i użytkowania

- Upewnij się, że dostępne jest odpowiednie zasilanie przed rozpoczęciem pracy.
- Używaj tylko dostarczonego zasilacza. Nie używaj zasilaczy innych producentów, ponieważ może to prowadzić do uszkodzenia urządzenia.
- Urządzenie należy czyścić delikatnie wilgotną ściereczką

5. Właściciel urządzenia i zwrot

- Sprzęt udostępniony w dzierżawie pozostaje własnością Dostawcy Usług.

6. Zalecenia ogólne

- W żadnym wypadku nie należy naciskać przycisku reset na urządzeniu, ponieważ może to spowodować nieprawidłowe działanie sprzętu.

PAMIĘTAJ! Urządzenie może być naprawiane tylko przez autoryzowany serwis. Używaj wyłącznie dostarczonych adapterów.

Przestrzeganie powyższych zasad pomoże zapewnić prawidłowe działanie urządzenia i bezpieczeństwo użytkownika.

PROTOKÓŁ ZDAWCZO-ODBIORCZY

Sprzęt i urządzenia przekazane Abonentowi w dzierżawie lub udostępnione przez Dostawcę Usług w dniu uruchomienia Usług lub w dniu podpisania Umowy:

- końcówka abonencka ONT/ONU: wartość: 300 zł / 1 szt.

model: liczba sztuk:

- Router Wi-Fi 5 Model*: wartość: 245 zł / 1 szt.

model: liczba sztuk:

- Router Wi-Fi 6 Model**: wartość: 395 zł / 1 szt.

model: liczba sztuk:

- dekodery STB: wartość: 395 zł / 1 szt.

model: liczba sztuk:

- INNE: wartość: zł

model: liczba sztuk:

*obsługujący standard Wi-Fi 5

** obsługujący standard Wi-Fi 6

UWAGI:

Podpis Abonenta*

Za Dostawcę Usług

*** nie dotyczy w przypadku zawarcia umowy w formie dokumentowej**



INTERNET | TELEWIZJA | TELEFON

AKTUALNY INDYWIDUALNY NUMER RACHUNKU BANKOWEGO:

Państwa faktury dostępne są na koncie e-bok:

<https://ebok.kolnet.eu/>

KONTAKT :

e-mail: poczta@kolnet.eu

telefon: 32 720 20 20

sms: 781 600 792

ZAKABLUJ SĄSIADA I ZYSKAJ 100 ZŁ !*

*Ulga 100,00 zł na aktualny abonament internetowy lub zakup sprzętu udzielana jest od ceny brutto.
Warunkiem skorzystania z Promocji jest podpisanie umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu na okres co najmniej 12 miesięcy przez
Nowego Abonenta oraz powołanie się na Abonenta polecającego w Umowie.
Więcej informacji uzyskasz pod numerem 32 720 20 20 oraz pod adresem e-mail poczta@kolnet.eu.