

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

zawarta w dniu _____, w _____ w lokalu Operatora / poza lokalem Operatora pomiędzy:

The Best Media Halina Ostrowska, z siedzibą w Łodzi, przy ul. Warneńska 12, wpisaną do Centralnej ewidencji i informacji o Działalności Gospodarczej nadzorowanego przez Ministerstwo Rozwoju i technologii, posiadającym NIP 7271254058 reprezentowanym przez:

_____ zwanym dalej Operatorem

a

Panią / Panem /Firma,
Zamieszkałym / siedzibą w.....
przy ul.
adres do korespondencji.....
legitymującym się nr,
numer PESEL,
numer NIP, KRS.....
numer telefonu, numer telefon,
adres e-mail,
adres zakończenia sieci,
zwaną(ym) dalej Abonentem.

§ 1 Oświadczenia Stron

1. Operator oświadcza, że posiada zezwolenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej na świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz na transmisję danych.
2. Strony zgodnie oświadczają, że integralną częścią niniejszej Umowy jest Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych, Cennik, oraz inne załączniki wymienione w treści Umowy, które Abonent otrzymał przy zawieraniu Umowy. Abonent potwierdza, że zapoznał się z tymi dokumentami i akceptuje ich warunki.
3. Do niniejszej Umowy zastosowanie mają definicje zawarte w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, dalej zwanym Regulaminem.
4. Abonent może kontaktować się z Operatorem oraz składać reklamacje Usług w Biurze Obsługi Abonenta w Łodzi. ul. Warneńska 12. oraz pod nr tel. 422998100, 503003109, a także za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: biuro@thebestmedia.pl

§ 2 Świadczone Usługi

1. Abonent zamawia, a Operator zobowiązuje się świadczyć usługi telekomunikacyjne polegające na:

dostępu do Internetu, zgodnie z wybranym Pakietem internetowym, w zamian za terminową zapłatę Opłaty abonamentowej w wysokości,

okres świadczenia Usługi:

- nieoznaczony
- oznaczony _____ miesiący
- Usługa świadczona jest na warunkach promocyjnych, określonych w Regulaminie promocji stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy, związanych z przyznaniem ulgi w wysokości _____ zł; minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi _____ miesiący

2. W ramach Opłaty abonamentowej Operator zobowiązany jest do:
 - a) umożliwienia Abonentowi korzystania za pomocą Sieci Operatora z wybranego Pakietu Usług,
 - b) administrowania udostępnionym Pakietem Usług
 - c) usuwania Awarii i świadczenia usług serwisowych o ile nie są one dodatkowo płatne zgodnie z Cennikiem,

- d) zapewnienia obsługi Abonenta w Biurze Obsługi oraz telefonicznie, w godzinach pracy Biura;
 - e) użyczenia Urządzenia dostępowego, jeśli jest ono niezbędne do świadczenia Usługi
3. Abonent zobowiązuje się do terminowego uiszczania należnych Operatorowi Opłat, a także wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu, zaś Operator zobowiązuje się do świadczenia Usług zgodnie z wybranym przez Abonenta Pakietem w sposób zapewniający ciągłość dostępu do Usługi, a także do wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy i Regulaminu.

§ 3 Przyłączenie do Sieci

1. W przypadku Usług stacjonarnych Operator zobowiązuje się do:
- wykonania Instalacji w Lokalu Abonenta,
 - dostosowania Instalacji znajdującej się w Lokalu Abonenta w sposób umożliwiający świadczenie wybranych w ramach niniejszej Umowy usług,
- za zapłatą Opłaty jednorazowej, zwanej dalej Opłatą instalacyjną w wysokości _____.
2. Operator przystąpi do wykonania Instalacji w dniu _____, o godzinie _____. Abonent zobowiązuje się być obecny w tej dacie w Lokalu lub zapewnić obecność osoby pełnoletniej i zobowiązuje się udostępnić Lokal Operatorowi na potrzeby wykonania Instalacji i uruchomienia Usług.
3. Dostęp do Sieci będzie umożliwiony przez Operatora nie później niż w terminie 24 godzin od wykonania Instalacji, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku telefonii stacjonarnej, jeśli Abonent przenosi numer telefonu od innego dostawcy usług aktywacja Usług nastąpi z chwilą przeniesienia numeru przez tego dostawcę usług do sieci Operatora.
4. W przypadku usług mobilnych Operator zobowiązuje się do aktywacji usługi w terminie 24 godzin od zawarcia Umowy. W przypadku, gdy Abonent przenosi numer telefonu od innego dostawcy usług aktywacja usług mobilnych nastąpi z chwilą przeniesienia numeru przez tego dostawcę usług do sieci Operatora.

§ 4 Zmiany Umowy, Regulaminu i Cennika

1. Warunki zmiany Pakietu uregulowane są w Regulaminie oraz w Regulaminie Promocji.
2. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku, niezależnie od tego, na jaki okres została zawarta w przypadku, gdy:
- a) konieczność wprowadzenia zmian wynika (i) ze zmiany przepisów prawa (w tym stawki VAT) lub (ii) decyzji Prezesa UKE, lub
 - b) proponowane zmiany (i) są wyłącznie na korzyść Abonenta, w tym powodują obniżenie cen usług lub dodanie nowej usługi, bądź (ii) mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają negatywnych skutków dla Abonenta.

W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć Umowę w terminie do dnia wejścia zmian w życie, z uwzględnieniem konieczności zwrotu udzielonej ulgi udzielonej w związku ze świadczeniem usług na zasadach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania). Operator publikuje na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie (okres może być krótszy gdy tak wynika z terminu publikacji i wejścia w życie aktu prawnego lub decyzji UKE), a także niezwłocznie doręcza Abonentowi na trwałym nośniku treść proponowanych zmian wraz z informacją o prawie wypowiedzenia Umowy.

3. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas określony, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku w przypadkach, o których mowa w ust. 2 na zasadach tam wskazanych, a także jeśli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności, niż wskazane w ust. 2 powyżej, na które Operator nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak największym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie. W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu ulgi, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie
4. Operator może dokonać jednostronnej zmiany warunków Umowy o świadczenie usług zawartej na czas nieokreślony, w tym uregulowanych w Regulaminie i Cenniku, w przypadkach, o których mowa w ust 2 powyżej na zasadach tam wskazanych, a także w następujących przypadkach:

- a) wydania decyzji Prezesa UOKiK, Prezesa UODO, innego organu administracji państwowej, zaleceń pokontrolnych Prezesa UKE, prawomocnego orzeczenia sądów powszechnych zobowiązujących lub uprawniających Operatora do dokonania zmiany warunków Umowy; Operator może zmienić Umowę w granicach określonych tymi decyzjami, zaleceniami lub orzeczeniami;
- b) jeśli średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem, ogłaszany każdego roku przez Główny Urząd Statystyczny (komunikat Prezesa GUS dostępny na stronie internetowej GUS www.stat.gov.pl), dalej „wskaźnik”, wykaże zmianę cen o co najmniej 3,5% w stosunku do poprzedniego roku. Wzrost cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika co najmniej 103,5) może spowodować wzrost opłat, a spadek cen o 3,5% lub więcej (wartość wskaźnika nie więcej niż 96,5) może spowodować ich obniżenie. Wzrost lub obniżka opłat nie będą wyższe niż ogłoszony przez GUS procentowy wzrost lub obniżka cen. Operator może zmienić opłaty do 6 miesięcy od dnia ogłoszenia wskaźnika na stronie internetowej GUS, nie częściej niż raz na 12 miesięcy. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał podwyższenie opłat Operator może zdecydować o ich pozostawieniu bez zmian. Jeżeli wskaźnik będzie uzasadniał obniżenie opłat Operator może pozostawić je bez zmian tylko w przypadku, gdy w roku kalendarzowym poprzedzającym ogłoszenie wskaźnika Operator nie skorzystał z uprawnienia do podwyższenia opłat w danej ofercie na podstawie wskaźnika. Jeśli z takiego uprawnienia Operator skorzystał zobowiązany jest zdecydować o obniżeniu opłat, a procentowa wysokość obniżki będzie tożsama z wysokością procentową wcześniejszej podwyżki. Zmiana opłat dotyczyć będzie cenników dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, którego dotyczy wskaźnik, jak i dla umów obowiązujących w roku kalendarzowym, w którym ogłoszono wskaźnik GUS, o ile zostały one zawarte przed zmianą opłat przez Operatora.
- c) wzrostu kosztów świadczenia usług objętych Umową, w tym:
- (i) wzrostu kosztów udostępniania Operatorowi sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury telekomunikacyjnej odpowiednio do rodzaju usług niezbędnych do świadczenia Usług, w tym sieci roamingowych;
 - (ii) wzrostu kosztów pracy, w tym wzrost minimalnego wynagrodzenia za pracę w Polsce oraz przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw;
 - (iii) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty należnej organizacji zbiorowego zarządzania prawami autorskimi i prawami pokrewnymi w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
 - (iv) wprowadzenia lub podwyższenia po zawarciu Umowy opłaty licencyjnej należnej nadawcy lub dystrybutorowi programów audiowizualnych lub opłat należnych dostawcy innych treści audiowizualnych od Operatora z tytułu ich rozprowadzania w ramach Usług;
 - (v) 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;
 - (vi) wzrostu kosztów nabywania, utrzymania, modernizacji, wymiany urządzeń, instalacji, infrastruktury telekomunikacyjnej, systemów informatycznych i oprogramowania, umożliwiających świadczenie Usług;
 - (vii) wzrostu kosztów energii elektrycznej, która jest niezbędna do świadczenia Usług;
 - (viii) 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 Operatora w związku ze świadczeniem Usług objętych Umową;
- przy czym podwyższenie Opłat będzie dotyczyło wyłącznie Usług, których dotyczy podwyżka kosztów, o której mowa w niniejszym punkcie, wzrost kosztów nieprzypisanych do poszczególnych Usług, ale dotyczących łącznie wszystkich usług świadczonych przez Operatora będzie uwzględniany proporcjonalnie, zaś podwyżka będzie proporcjonalna do wzrostu kosztów świadczenia Usług, których dotyczy podwyżka. Nadto, jeśli Operator podwyższył Opłaty o wskaźnik, o którym mowa w punkcie lit b powyżej, za dany okres czasu, to w oparciu o wzrost kosztów świadczenia Usług Operator może podwyższyć Opłaty tylko w zakresie wzrostu danego kosztu powyżej wskaźnika za dany okres;
- d) zmiany kursów wymiany walut obcych wobec polskiego złotego;
- e) zmiany w ofercie Operatora skutkujące zaprzestaniem oferowania danej konfiguracji Usługi (np. prędkość Internetu, pakiet kanałów), przy czym w takiej sytuacji Operator zaoferuje Abonentowi najbardziej zbliżoną i podobną konfigurację Usługi tego samego rodzaju z dostępnych w ofercie Operatora (np. inny pakiet kanałów, inna prędkość Internetu);

- f) wycofania, zmiany na inną lub modyfikacji technologii świadczenia Usług, ze względu na konieczność optymalizacji wykorzystania zasobów, w tym wykorzystywanych częstotliwości wykorzystywanych w Sieci (Operator może wówczas odpowiednio dokonać w Umowie zmian dotyczących technologii, w tym wyłączyć daną technologię);
- g) zmiany w warunkach umownych Operatora 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. Takie zmiany obejmują:
 - (i) zmianę przez podmiot trzeci zasad lub warunków świadczenia usługi na rzecz Operatora i wiążących go (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, treści audiowizualne);
 - (ii) zaprzestanie przez podmiot trzeci (w tym poprzez wypowiedzenie umowy lub odmowę jej przedłużenia) świadczenia usługi, dostarczania produktów, treści audiowizualnych na rzecz Operatora, z przyczyn niezależnych od Operatora (w szczególności dotyczy to podmiotów, które udostępniają Operatorowi infrastrukturę, sieci, oprogramowanie, sprzęt, treści audiowizualne);
 - (iii) zaprzestanie 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;
 - (iv) utratę przez Operatora prawa do wykorzystywania częstotliwości, infrastruktury, urządzeń licencji lub innych uprawnień niezbędnych do świadczenia Usług;
 - (v) wprowadzenie przez podmiot trzeci zmian technicznych i technologicznych w usługach lub ich funkcjonalnościach wpływających na możliwość świadczenia Usług przez Operatora, w tym ich zakres i poziom;
- h) w przypadku wystąpienia obiektywnych okoliczności, na które Operator nie ma wpływu i których nie można było przewidzieć, a które uniemożliwiają realizację Umowy na uzgodnionych warunkach – Operator może zmienić warunki umowy w zakresie adekwatnym do tych okoliczności. Zmiany będą dokonywane w jak największym i najmniej uciążliwym dla Abonenta zakresie.

W razie braku akceptacji zmian Abonent może wypowiedzieć umowę bez konieczności zwrotu ulgi, w terminie do dnia wejścia zmian w życie. Operator doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy w formie, w jakiej została zawarta Umowa, chyba że Abonent złożył żądanie, by doręczyć mu powiadomienie w innej formie, a także publikuje informację na swojej stronie internetowej, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.

§ 5 Warunki przedłużenia Umowy

1. Umowa na czas oznaczony wraz z upływem okresu na jaki została zawarta ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Abonent może sprzeciwić się przedłużeniu Umowy składając oświadczenie Operatorowi w najpóźniej w terminie 7 dni przed końcem obowiązywania Umowy. W przypadku, gdyby oświadczenie takie nie zostało złożone Umowa wiązać będzie Strony na warunkach dotychczasowych.
2. Po przedłużeniu Umowy Abonent może ją wypowiedzieć w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 1 Operator informuje Abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych dotyczących Usług objętych Umową.

§ 6 Rozwiązanie Umowy

1. W przypadku zawarcia Umowy poza Biurem Obsługi Abonenta lub na odległość Abonent uprawniony jest do odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy, składając oświadczenie Operatorowi. Operator zobowiązany jest przekazać wzór oświadczenia o odstąpieniu oraz pouczenie o tym prawie w chwili zawierania Umowy. W przypadku, gdyby wzór taki nie został przekazany Abonent może odstąpić od umowy w ciągu 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Dla zachowania terminu wskazanych w zdaniach poprzednich wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Operatora.
2. Umowa na czas określony ulega rozwiązaniu z chwilą upływu okresu, na jaki została zawarta, pod warunkiem złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku woli przedłużenia trwania umowy, o którym mowa w § 5.

3. Umowa na czas nieokreślony i umowa na czas określony może być wypowiedziana przez każdą ze Stron każdym czasie, z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec kolejnego Okresu rozliczeniowego, z zastrzeżeniem przypadku wskazanego w §5 ust. 2 Umowy.
4. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w następujących przypadkach:

a) Abonent:

- i. w przypadku gdy koszty wykonania Instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż Opłata instalacyjna i Abonent ich nie akceptuje;
- ii. nierozpoczęcia świadczenia przez Operatora Usług w terminie 30 dni od dnia wskazanego w Umowie jako dzień rozpoczęcia świadczenia Usług;
- iii. w przypadku nieświadczenia lub nienależytego świadczenia Usług przez Operatora to jest występowania znaczących, stałych lub częstych rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem Usług, z wyłączeniem Usługi dostępu do Internetu, a warunkami określonymi w Umowie; uprawnienie to przysługuje po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i nie wpływa na uprawnienia Abonenta do dochodzenia roszczeń z nienależytego wykonania Umowy; w przypadku, gdy Abonent zawarł umowę o świadczenie usług obejmującą usługę telefonii lub usługę internetu oraz inną usługę, prawo wypowiedzenia Umowy ze względu na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy obejmuje wszystkie usługi objęte umową;
- iv. jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;
- v. w razie zmiany przez Operatora postanowień Umowy, Regulaminu lub zmiany Cennika;
- vi. w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
- vii. w razie niewywiązywania się przez Operatora z istotnych postanowień Umowy oraz niniejszego Regulaminu, mimo uprzedniego wezwania Operatora do należytego wykonania Umowy i wyznaczenia mu dodatkowego 14 dniowego terminu na usunięcie naruszeń;
- viii. w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do Internetu lub zmiany dostawcy telefonii z przeniesieniem numeru Abonent może wypowiedzieć umowę z Operatorem bez zachowania terminu wypowiedzenia, jednak jest wówczas zobowiązany do uiszczenia opłaty za okres wypowiedzenia, w wysokości nie wyższej niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy, oraz zwrotu ulgi udzielonej w związku ze świadczeniem usług na zasadach promocyjnych (w wysokości pomniejszonej proporcjonalnie za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania); jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru nie nastąpiło w ustalonym z Abonentem terminie Operator wznowi lub kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach; jeśli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę internetu lub przeniesienie numeru nie nastąpi w terminie 30 dni od upływu ustalonego z Abonentem terminu wypowiedzenia Umowy uważa się za bezskuteczne, chyba że Abonent oświadczy, że chce, by uległa rozwiązaniu;

b) Operator:

- i. w przypadku gdy koszty wykonania Instalacji w związku z koniecznością zastosowania szczególnych rozwiązań technicznych są wyższe niż Opłata instalacyjna i Abonent ich nie akceptuje;
- ii. w razie opóźnienia Abonenta z zapłatą należności i wyczerpaniem trybu, o którym mowa w ust. 4¹ poniżej;
- iii. w razie naruszenia przez Abonenta postanowień Umowy lub Regulaminu, w szczególności wskazanych w § 10 Regulaminu, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków i bezskutecznym upływie udzielonego mu dodatkowego 14 dniowego terminu;
- iv. w razie utraty Tytułu prawnego do Lokalu przez Abonenta lub cofnięcia zgody udzielonej przez osobę, której przysługuje Tytuł prawny do Lokalu;
- v. jeśli świadczenie Usług określonych w Umowie jest niemożliwe ze względów technicznych;

4¹ Jeśli Abonent opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę wówczas:

- a) Operator informuje Abonenta o zamiarze ograniczenia świadczenia usługi, jeśli Abonent nie zapłaci należności w terminie 7 dni od doręczenia powiadomienia;
- b) Po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt a) powyżej Operator może ograniczyć świadczenie usługi w ten sposób, że blokuje możliwość inicjowania połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS, a także blokuje możliwość korzystania z transmisji danych (nie dotyczy to inicjowania połączeń na numery alarmowe); Operator nie ogranicza usługi jeśli jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne;

- c) Jeśli w terminie 7 dni od ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia usługi, o której mowa w pkt b powyżej Abonent nie zapłacił zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia Usługi;
- d) Jeśli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia, o którym mowa w pkt c powyżej Abonent nie zapłaci zaległych należności, wówczas Operator może zawiesić świadczenie usługi, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Abonenta z Usługi (za wyjątkiem połączeń na numery alarmowe); w przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości opłat z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego
- e) Jeśli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia Usługi Abonent nie zapłaci zaległych należności Operator powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia Umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia, jeśli Abonent nie zapłaci w tym czasie zaległych należności;
- f) Jeśli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczone usługi Operator powiadamia Abonenta o zamiarze zawieszenia Usługi i może Usługę zawiesić jeśli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia.

Powiadomienia doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeśli Operator umożliwia korzystanie z takiego środka. Operator wznowia świadczenie ograniczonej lub zawieszony Usługi w terminie 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności.

- 5. Wypowiedzenie Umowy i jej rozwiązanie w trybie natychmiastowym winno nastąpić na piśmie, lub za pośrednictwem poczty elektronicznej – adres do wyłączenia oświadczenia przez Abonenta: biuro@thebestmedia.pl
- 6. Z dniem rozwiązania Umowy Operator zaprzestaje świadczenia Usługi oraz uprawniony jest do żądania zwrotu Urządzenia dostępowego, jeśli stanowi ono własność Operatora.
- 7. W przypadku wypowiedzenia przez Abonenta lub rozwiązania ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Abonenta Umowy, na podstawie której Operator świadczył Abonentowi usługi po cenach promocyjnych, Operator ma prawo dochodzić od Abonenta zwrotu udzielonej ulgi w wysokości pomniejszonej o proporcjonalną wartość zniżek za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.
- 8. Abonent zobowiązany jest do zwrotu Urządzenia dostępowego udostępnionego przez Operatora w terminie 7 dni od dnia wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy. Zwrot Urządzenia dostępowego następuje w Biurze Obsługi Abonenta, na koszt Abonenta. W przypadku braku zwrotu Urządzenia dostępowego we wskazanym terminie Operator, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia dostępowego i bezskutecznym upływie dodatkowego 14 dniowego terminu, uprawniony jest do żądania od Abonenta zapłaty kary umownej w wysokości określonej w Cenniku. Wysokość kary umownej odpowiada rzeczywistej wartości Urządzenia dostępowego. Kara umowna może zostać naliczona także w przypadku zwrócenia Urządzenia dostępowego w stanie uszkodzonym, jeśli uszkodzenie uniemożliwia korzystanie z Urządzenia zgodnie z przeznaczeniem, wynika z przyczyn leżących po stronie Abonenta, a koszt naprawy przewyższa wartość Urządzenia.
- 9. Ewentualne opłaty jakie Abonent może być zobowiązany uiścić na rzecz Operatora w momencie rozwiązania Umowy to zaległe Opłaty miesięczne i jednorazowe, oraz opłaty wynikające z ust. 7 i 8 niniejszego paragrafu.

§6¹ Sposób składania oświadczeń przez Abonenta

- 1. Oświadczenie Abonenta o braku woli przedłużenia na czas nieoznaczony umowy zawartej na czas oznaczony (§5 ust.1 Umowy), o odstąpieniu od umowy (§6 ust. 1 Umowy, §3 ust. 3 Regulaminu, §9 ust. 5 i 6 Regulaminu), o rozwiązaniu umowy bądź o wypowiedzeniu umowy (§6 ust.3 i nast. Umowy), może zostać złożone w formie pisemnej bądź dokumentowej. Abonent może złożyć oświadczenie w Biurze Obsługi Abonenta, poprzez wysłanie listownie na adres siedziby Operatora lub Biura Obsługi Abonenta, albo poprzez wiadomość mailową wysłaną na następujący adres e-mail Operatora: biuro@thebestmedia.pl
- 2. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej w formie dokumentowej Operator ma obowiązki:
 - a) niezwłocznie, lecz nie później niż w ciągu jednego dnia roboczego od chwili otrzymania tego oświadczenia, zawiadomić Abonenta o jego otrzymaniu, przez wysłanie SMS na numer wskazany przez Abonenta do kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer niegeograficzny, lub wykonanie połączenia telefonicznego na numer wskazany przez Abonenta do

kontaktu, widniejący w umowie - w przypadku, gdy Abonent wskazał numer geograficzny, lub wysłanie wiadomości e-mail na adres do kontaktu wskazany przez Abonenta;

- b) w terminie 14 dni od dnia złożenia tego oświadczenia potwierdzić Abonentowi na trwałym nośniku przyjęcie oświadczenia, wskazując nazwę usługi będącej przedmiotem wypowiedzenia lub odstąpienia, dzień otrzymania oświadczenia i dzień rozwiązania lub odstąpienia od Umowy.

§ 7 Zasady przetwarzania danych osobowych i transmisyjnych

1. **[Administrator]** Administratorem danych osobowych jest:

W zakresie Usług internetowych, telefonii oraz Usług mobilnych – Operator, to jest The Best media Halina Ostrowska z siedzibą w Łodzi przy ul. Warneńska 12, wpisana do rejestru przedsiębiorców. Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt możliwy jest pod adresem e-mail: id@thebestmedia.pl.

Gdy w dalszej części zapisów mowa jest o Administratorze danych należy rozumieć pod tym pojęciem zarówno Operatora w zakresie wskazanym w punkcie a) **[Przekazywanie danych Abonenta]** Dane Abonenta mogą być przekazywane:

a) **przez Operatora** podmiotom współpracującym z Operatorem przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych, będącej wobec Operatora dostawcą sieci na potrzeby świadczenia usług mobilnych i prowadzącej obsługę tych usług, a także innym podmiotom świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne. Jeśli Abonent wyraził zgodę na umieszczenie jego danych w spisie Abonentów Operator jest uprawniony do przekazania jego danych innym przedsiębiorcom, w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.

b) **przez Metroport** podmiotom współpracującym z Metroport przy świadczeniu usług telewizji cyfrowej i VOD, w tym na rzecz Operatora, który na zlecenie Metroport prowadzi obsługę Abonentów tych usług, a także innym podmiotom świadczącym na zlecenie Operatora usługi serwisowe, prowadzącym obsługę informatyczną i świadczącym usługi windykacyjne.

2. **[Cel przetwarzania danych osobowych]** Dane osobowe Abonenta przetwarzane są dla potrzeb wykonania Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jest ukształtowania jej treści, zmian lub rozwiązania, oraz realizacji, w tym wykonania obowiązku transmisji danych, rozliczenia świadczonych Usług i windykacji należności.

3. **[Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych]** Na podstawie art. 6 ust. 1 b) i c) w zw. z art. 296, art. 298 ust. 3 i art. 389 ust.1 i 3 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej Operator przetwarza imię, nazwisko, adres zamieszkania, miejsca zameldowania na pobyt stały, adres korespondencyjny jeżeli jest inny niż adres zameldowania na pobyt stały, numer PESEL, jeżeli Abonent go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu, dane zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora wynikającego z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu. Inne dane Abonenta mogą być przetwarzane za zgodą Abonenta, na podstawie art. 6 ust. 1 a) RODO.

4. **[Dobrowolność przekazania danych]** Dane osobowe przekazywane są przez Abonenta dobrowolnie, jednak brak przekazania danych osobowych wymienionych w ust. 3 powyżej może skutkować brakiem możliwości świadczenia usług telekomunikacyjnych.

5. **[Dostęp do danych osobowych]** Abonent ma prawo w każdym czasie żądać dostępu do swoich danych osobowych i ich sprostowania, jeżeli są nieprawidłowe.

6. **[Prawo usunięcia danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym)]** Abonent ma prawo żądania od Administratora danych niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych, jeśli: (1) nie są już niezbędne do wykonania Umowy, (2) Abonent cofnął zgodę na przetwarzanie danych, a nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, w szczególności nie są one niezbędne do wykonania Umowy, (3) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania i nie występują nadrzędne prawnie uzasadnione podstawy przetwarzania, (4) przetwarzanie danych osobowych Abonenta było niezgodne z prawem.

7. **[Prawo sprzeciwu]** Abonent ma prawo w dowolnym momencie wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jego szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących go danych osobowych, gdy są one przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie Administratora danych. Administratorowi danych nie wolno już przetwarzać tych danych osobowych, chyba że wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec interesów, praw i wolności Abonenta, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

8. **[Prawo ograniczenia przetwarzania danych]** Abonent może żądać ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych gdy: (1) Abonent kwestionuje prawidłowość danych osobowych – na okres pozwalający Administratorowi danych sprawdzić prawidłowość tych danych, (2) przetwarzanie jest niezgodne z prawem a Abonent sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania, (3) Administrator danych nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Abonentowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, (4) Abonent wniósł sprzeciw wobec przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Administratora danych są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Użytkownika.
9. **[Prawo przenoszenia danych]** Abonent ma prawo otrzymać w ustrukturalizowanym, powszechnie używanym formacie dane osobowe jej dotyczące, które przekazał Administratorowi danych i ma prawo przesłać te dane innemu administratorowi bez przeszkód ze strony Administratora danych. Abonent ma także prawo żądać, by Administrator danych przesłał te dane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
10. **[Okres przechowywania danych]** Dane Abonenta przechowywane będą przez cały okres trwania Umowy, a po jej zakończeniu (1) w okresie dochodzenia roszczeń, (2) wykonywania obowiązków przewidzianych w obowiązujących przepisach (w tym obowiązku retencji danych i obowiązku przechowywania dokumentów księgowych) lub (3) na podstawie zgody Abonenta.
11. **[Cofnięcie zgody na przetwarzanie danych]** W przypadku, gdy dane Abonenta przetwarzane są na podstawie udzielonej przez niego zgody i nie ma innej podstawy prawnej przetwarzania, Abonent może w każdej chwili cofnąć zgodę na przetwarzanie danych. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania danych dokonanego przed cofnięciem zgody.
12. **[Prawo do wniesienia skargi]** Abonent ma prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeśli uważa, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza obowiązujące przepisy prawa.
13. **[Przetwarzanie danych transmisyjnych]** Na podstawie art. 389 ust. 1 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych oraz naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne i ich windykacji Administrator danych przetwarzać będzie dane transmisyjne, takie jak: dane routinguowe, czas trwania połączeń, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, objętość komunikatu, format (protokół przekazu komunikatu), dane o położeniu urządzeń końcowych wywołującego i wywoływanego, sieć, w której następuje rozpoczęcie i zakończenie połączenia. Dane te będą przetwarzane w okresie obowiązywania umowy, a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń lub wykonywania obowiązków spoczywających na Administratorze danych z mocy prawa. Dane transmisyjne mogą też być przetwarzane na podstawie udzielonych przez Abonenta zgód na ich przetwarzanie, do celów określonych w oświadczeniu o udzieleniu zgody.
14. **[Przetwarzanie danych o lokalizacji]** Administrator danych przetwarza dane o lokalizacji, to jest dane wskazujące na geograficzne położenie urządzenia końcowego Abonenta, inne niż dane niezbędne do przekazywania komunikatów w sieci lub naliczania opłat za usługę w przypadku, gdy wymagają tego obowiązujące przepisy prawa. Dane te mogą także być przetwarzane za zgodą Abonenta, za zgodą wskazaną w oświadczeniu o udzieleniu tej zgody.
15. **[Spis Abonentów]** Operator świadczący Usługi telefonii stacjonarnej uprawniony jest do sporządzania i uaktualniania spisów swoich abonentów. Spis abonentów udostępniany jest w wersji książkowej lub elektronicznej po cenie uwzględniającej koszty. Istnieje możliwość wykorzystywania danych do spisu elektronicznego, posiadającego funkcje wyszukiwania. Operator jest obowiązany zabezpieczyć spisy wydawane w formie elektronicznej w sposób uniemożliwiający wykorzystanie zawartych w nich danych niezgodnie z przeznaczeniem. W spisie abonentów umieszczane są: (1) imiona i nazwisko, (2) numer telefonu, (3) nazwa miejscowości i ulicy. Umieszczenie danych Abonenta w spisie następuje za zgodą Abonenta.
16. **[Zautomatyzowane podejmowanie decyzji]** Administrator danych nie poddaje danych Abonenta zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

Mając powyższe na uwadze Abonent wyraża zgodę na:

Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych: numeru NIP, numeru konta bankowego, przekazanych przy zawieraniu Umowy oraz w trakcie jej wykonywania, na potrzeby wykonania Umowy.

TAK

NIE

Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych przekazanych Operatorowi, w tym adresu e-mail i numeru telefonu, dla celów marketingowych, w tym przekazywania informacji o nowych ofertach promocyjnych, usługach, konkursach i produktach oraz innych informacji handlowych. Dane te będą przetwarzane do czasu zakończenia obowiązywania umowy.

TAK

NIE

Abonent składa żądanie doręczania proponowanych zmian Umowy, Regulaminu i Cennika, a także potwierdzenia dokonanej zmiany Pakietu świadczonych Usług w drodze porozumiewania się na odległość na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

TAK

NIE

Abonent wyraża zgodę na doręczanie kierowanej do niego korespondencji, w szczególności komunikatów, za-wiadomień, wezwań do zapłaty na wyżej wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

TAK

NIE

Abonent wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur i rachunków obejmujących należności za Usługi drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

TAK

NIE

Abonent wyraża zgodę na zamieszczenie jego danych w telefonicznym spisie abonentów.

TAK

NIE

Abonent wyraża zgodę na przesyłanie potwierdzenia przyjęcia reklamacji do rozpoznania oraz odpowiedzi na reklamacje drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej.

TAK

NIE

§ 8 Postanowienia końcowe

1. W Regulaminie uregulowano:
 - a) okres rozliczeniowy,
 - b) sposoby dokonywania płatności;
 - c) sposób zmiany Pakietu;
 - d) szczegółowe warunki wykonania instalacji,
 - e) warunki udostępnienia i sprzedaży urządzenia dostępowego,
 - f) informacje o funkcjonalnościach Usługi,
 - g) sposoby informowania Abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych w przypadku usługi Internetu mobilnego oraz o możliwości bieżącej kontroli stanu takiego pakietu,
 - h) zakres usług serwisowych i sposoby kontaktowania się z podmiotami świadczącymi te usługi,
 - i) zakres odpowiedzialności Operatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty,
 - j) zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji,
 - k) informację o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich,
 - l) sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług i kosztach usług serwisowych,
 - m) zasady zamieszczania danych Abonenta w spisie abonentów,
 - n) sposób przekazywania abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych.
2. Kwestie nie uregulowane w niniejszej Umowie i Regulaminie reguluje ustawa z 12 lipca 2024 r. Prawo Komunikacji Elektronicznej (Dz.U.2024.1221)
3. Załączniki stanowią integralną część Umowy.
4. Umowę sporządzono w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

OPERATOR

ABONENT

Załączniki: Nr 1 – Regulamin, Nr 2 – Cennik, Nr 3 – Regulamin promocji, Nr 4 – Dane dotyczące jakości usług, Nr 5 – Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy (w przypadku Umów zawieranych poza lokalem Operatora i na odległość); Nr 6 – pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy i jego skutkach (w przypadku Umów zawieranych poza lokalem Operatora i na odległość), Nr 7 – Oferta programowa