

**UMOWA PROMOCYJNA o świadczenie usługi dostępu do Internetu przez Matcom w Szczytnie/2024 / .....**

Zawarta w dniu (data) ..... w (miejscowość) ..... pomiędzy:

„Matcom” Marcin Sebastian Ziółek, ul. S. Moniuszki 5, 12-100 Szczytno, NIP 7451549097, REGON 519452476, zwaną dalej **Usługodawcą**, stroną lub administratorem, w imieniu której działa:

Pan (i) .....		na podstawie pełnomocnictwa
a,		
PESEL		Adres zamieszkania/siedziby:
Adres wykonania instalacji:		
Telefon kontaktowy:		
Adrese-mail:	<input type="checkbox"/> Użytkownik oświadcza że na dzień podpisania umowy nie posiada adresu e-mail oraz że w przypadku chęci otrzymania faktur zobowiązuje się do podania adresu w terminie późniejszym, utrzymując przydzielone ulgi.	
Użytkownik oświadcza że adresem korespondencyjnym jest	* właściwe podkreślić: adres zamieszkania/adres instalacji	Inny:

Zwanym(a) dalej **Użytkownikiem**.

§ 1

Przedmiotem niniejszej **Umowy** jest wykonanie instalacji, włączenie jej do sieci Usługodawcy i świadczenie przez Usługodawcę usługi dostępu do Internetu (zwanej w dalszej części umowy **Usługą**) na rzecz Użytkownika w zakresie i na warunkach określonych w „Regulaminie Lokalnej Sieci komputerowej „Matcom”, zwanym w dalszej części umowy **Regulaminem**.

§ 2

Na podstawie niniejszej umowy Usługodawca świadczy usługę dostępu do Internetu w opcji z prędkością	Pobierania do: <b>Mb/s</b> Wysyłania do: <b>Mb/s</b>
---	---

§ 3

1.	Wykonanie instalacji w lokalu Użytkownika i włączenie jej do sieci Usługodawcy nastąpi w terminie	
a)	Ilość darmowych okresów rozliczeniowych (miesiące) wynikających z aktualnej promocji	
b)	Ilość darmowych okresów rozliczeniowych (miesiące) wynikających z promocji „poleć MATCOM”	

c) PAKIET TARYFOWY		<b>INTERNET</b>	
d) MIESIĘCZNA OPŁATA ABONAMENTOWA BRUTTO W MIESIĄCACH §5 ust.1 BEZ RABATU ZA E-FAKTURĘ (§ 5 ust. 6)	<b>ZŁ</b>	d <sup>1</sup> ) MIESIĘCZNA OPŁATA ABONAMENTOWA BRUTTO W MIESIĄCACH §5 UST.1 Z RABATEM ZA E-FAKTURĘ (§ 5 ust. 6)	<b>ZŁ</b>
e) ŁĄCZNA KWOTA ULG BRUTTO W ABONAMENCIE PRZEZ OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY NA CZAS OKREŚLONY			Różnica abonamentu na czas nieokreślony i abonamentu na czas określony pomnożony przez ilość miesięcy trwania umowy/Formula określająca wartość ulg (§3ust.1F-§3 ust.1d)*§5 ust.1
f) OPŁATA ABONAMENTOWA BRUTTO PO EWENTUALNYM PRZEKSZTAŁCENIU UMOWY NA CZAS NIEOKREŚLONY			<b>ZŁ</b>
g) WYSOKOŚĆ OPŁATY INSTALACYJNEJ	<b>800,00 ZŁ</b>	h) WYSOKOŚĆ ULGI W OPŁACIE INSTALACYJNEJ	<b>ZŁ</b>

2. Z tytułu świadczonych usług Użytkownik zobowiązuje się do terminowego uiszczania na rzecz Usługodawcy opłaty abonamentowej.

3. Opłata abonamentowa obejmuje:

- stały dostęp do sieci telekomunikacyjnej Usługodawcy przez okres obowiązywania Umowy,
- możliwość korzystania z usług przez okres obowiązywania Umowy, wedle parametrów przypisanych do taryf, wybranych przez Użytkownika,
- usługę serwisową, w tym usuwanie usterek i awarii, z wyłączeniem usług przekraczających ramy bezpłatnego serwisu, określonych w regulaminie.

4. Wykonanie instalacji i podłączenie Użytkownika do sieci Usługodawcy nastąpi nie później niż w ciągu 15 dni od wejścia w życie Umowy, w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony Umowy. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi nie później niż w ciągu 15 dni od wykonania przyłączenia do sieci Usługodawcy. W przypadku Umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem Usługodawcy, na wniosek Użytkownika będącego konsumentem, instalacja może nastąpić przed upływem ustawowego, czteronastodniowego terminu na odstąpienie od Umowy.

5. Opłata instalacyjna obejmująca rezerwację zasobów Usługodawcy oraz montaż urządzeń teletransmisyjnych zostanie uiszczona przez Użytkownika najpóźniej w dniu podłączenia do sieci Usługodawcy.

§ 4

1.Użytkownik oświadcza, że posiada tytuł prawny do miejsca instalacji, uprawniający go do zawarcia i wykonania zobowiązań wynikających z Umowy oraz z Regulaminu.

§ 5

1	Umowa zostaje zawarta na okres .....	miesiące począwszy od daty wykonania instalacji zawartej w §3 pkt. 1
---	--------------------------------------	--

2. Po zakończeniu okresu obowiązywania Umowy, określonego w § 5 ust. 1 Umowy, Umowa automatycznie zostaje przedłużona na czas nieokreślony, w którym Użytkownik może wykorzystać darmowe miesiące, o których mowa w § 3 pkt 1a. Okres darmowych miesięcy nastąpi po zakończeniu okresu obowiązywania Umowy, określonego w § 5 ust. 1 Umowy. Jeśli Użytkownik nie chce skorzystać z darmowego okresu rozliczeniowego, powinien 30 dni przed zakończeniem Umowy złożyć pisemne oświadczenie, że nie zamierza korzystać z usługi po zakończeniu okresu obowiązywania Umowy, wskazanego w § 5 ust. 1 Umowy. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Usługa przestaje być świadczona wraz z upływem ostatniego dnia okresu, na który Umowa została zawarta. Wzór oświadczenia Użytkownika o nie przedłużaniu Umowy umieszczony został na stronie internetowej Usługodawcy [www.matcom.com.pl](http://www.matcom.com.pl).

3. Po upływie darmowego okresu rozliczeniowego, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy, Umowa automatycznie przedłuża się na czas nieokreślony. Użytkownik w dowolnym czasie przed upływem tego darmowego okresu rozliczeniowego, może zawiadomić Usługodawcę na piśmie pod rygorem nieważności, że nie zamierza korzystać z usługi po zakończeniu darmowego okresu rozliczeniowego. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w

przypadku o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Usługa przestaje być świadczona wraz z upływem ostatniego dnia darmowego okresu rozliczeniowego. Wzór oświadczenia o nie przedłużaniu Umowy na czas nieokreślony umieszczony został na stronie internetowej Usługodawcy [www.matcom.com.pl](http://www.matcom.com.pl). Usługa zostaje przedłużona na warunkach obowiązujących w ostatnim dniu okresu określonego w §5 ust. 1.

4. W przypadku, gdy Umowa uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, zgodnie z ust. 3, Użytkownikowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Użytkownik ponosi jedynie koszty świadczenia Usług objętych Umową.

5. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, o którym mowa w ust. 3, Usługodawca informuje Użytkownika w sposób jasny i zrozumiały na Trwałym nośniku, nie później niż na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, a automatycznym przedłużeniu Umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych.

6. Po automatycznym przedłużeniu Umowy, o którym mowa w ust. 3, Usługodawca co najmniej jeden raz w roku informuje Użytkownika o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że Użytkownik nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

#### § 6

1. Użytkownik zobowiązuje się do uiszczania opłat z tytułu użytkowania Sieci wg obowiązującego jego Cennika, najpóźniej do ostatniego dnia bieżącego miesiąca za miesiąc następny.

2. Czas określony w §5 ust. 1 wydłuża się o ilość darmowych okresów rozliczeniowych (miesiący) otrzymanych przez Użytkownika przy podpisaniu umowy oraz darmowych okresów rozliczeniowych (miesiący) otrzymanych w trakcie jej trwania.

#### § 7

1. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy, z zachowaniem odpowiednio trzy miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno być złożone drugiej stronie na piśmie pod rygorem nieważności.

2. Ulgi określone w tabeli w § 3 Umowy przysługują Użytkownikowi od podpisania Umowy, przy czym warunkiem skorzystania z całości przyznanych ulg jest obowiązywanie Umowy przez okres, na jaki została ona zawarta. W przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Użytkownika lub przez Usługodawcę z winy Użytkownika przed upływem terminu, na jaki umowa została zawarta, określonego w §5 ust. 1 umowy, Użytkownik zobowiązuje się do zwrotu przyznanych ulg w postaci pokrycia różnicy między podstawową wysokością opłaty instalacyjnej a promocyjną wysokością opłaty instalacyjnej oraz różnicy pomiędzy podstawową wartością abonamentu i promocyjną wysokością abonamentu, pomniejszonych o proporcjonalną wartość ulg, za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania.

3. Umowa abonencka może zostać rozwiązana przez Usługodawcę za 30 dniowym wypowiedzeniem w przypadku nieprzestrzegania jej przez Użytkownika, jeżeli Użytkownik, pomimo wezwania do zapłaty lub odpowiednio do zaniechania naruszania:

1. zalega z płatnościami na rzecz Usługodawcy, za co najmniej 30 dni licząc od dnia, w którym Użytkownik powinien był dokonać płatności,
2. nie dopuszcza do okresowej kontroli instalacji sieciowej lub sprzętu Użytkownika,
3. rozpowszechnia materiały niezgodne z obowiązującym prawem lub podejmuje próby naruszania integralności sieci Internet lub sieci Operatora.

4. Umowa abonencka może być w każdym czasie rozwiązana za porozumieniem stron.

5. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa Usługodawcy poprzez wymianę podpisanych egzemplarzy Umowy, Użytkownikowi, będącemu konsumentem w rozumieniu odrębnych przepisów przysługuje prawo odstąpienia od Umowy dla osób fizycznych w terminie 14 dni od jej zawarcia. Odstąpienie następuje poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej przed upływem terminu

6. Wysokość abonamentu, określona w § 3 ust. 1 pkt d) umowy, uwzględnia rabat związany z dostarczaniem faktur/rachunków drogą elektroniczną na adres e-mail Użytkownika wskazany w umowie. Wysokość abonamentu określona w § 3 ust. 1 pkt d<sup>1</sup>) umowy nie uwzględnia tego rabatu. Wysokość rabatu określa Cennik. Warunkiem otrzymania rabatu jest złożenie przez Użytkownika oświadczenia o zgodzie na przesyłanie przez Usługodawcę faktur za świadczoną Usługą drogą elektroniczną. W przypadku odwołania oświadczenia, Użytkownik traci rabat, począwszy od okresu rozliczeniowego następującego po tym, w którym odwołano zgodę na dostarczanie faktur drogą elektroniczną.

#### § 8

Użytkownik może dokonać zmiany warunków Umowy poprzez zawarcie pisemnego aneksu do Umowy. Użytkownikowi, będącemu konsumentem, dokonującemu zmiany poza lokalem Usługodawcy bądź na odległość – poprzez wymianę podpisanych egzemplarzy Umowy - przysługuje prawo do odstąpienia od dokonanej zmiany warunków Umowy bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia podpisania egzemplarza Umowy.

#### § 9

1. Usługodawca może doręczyć Użytkownikowi treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, będącym jej integralną częścią na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Użytkownik, który udostępnił Usługodawcy adres poczty elektronicznej złożył żądanie dostarczania takiej treści na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika. W każdym z powyższych przypadków Usługodawca doręczy Użytkownikowi treść każdej proponowanej zmiany Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, a w razie zmian określonych w Regulaminie podaje je dodatkowo do publicznej wiadomości na swojej stronie internetowej. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Użytkownik zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian i o braku możliwości żądania przez Usługodawcę proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Umowa została zawarta na warunkach promocyjnych, chyba że zmiany warunków Umowy będą wynikać bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub jeżeli konieczność zmiany warunków Umowy wynika z decyzji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

2. Usługodawca może doręczyć Użytkownikowi treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Użytkownik, który udostępnił Usługodawcy adres poczty elektronicznej, złożył żądanie dostarczania takiej treści na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika. W takim przypadku Usługodawca podaje dodatkowo do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, przy czym okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Użytkownik zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy - do dnia wprowadzenia zmian w życie - w przypadku braku akceptacji zmian, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen także o braku możliwości żądania przez Usługodawcę proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.

3. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie lub Cenniku wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE, Usługodawca podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Użytkownik zostanie poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie będzie krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie, a jeśli w wyniku zmiany doszło do podwyższenia cen, także o braku możliwości żądania przez Usługodawcę proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg.

#### § 10

Jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie lub w Cenniku, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, Usługodawca informuje o zmianach przez publikację na swojej stronie internetowej ze wskazaniem terminu ich wprowadzenia oraz miejsca udostępnienia treści zmiany lub nowych warunków Umowy, Regulaminu lub Cennika, uwzględniających zmiany oraz o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian - do dnia wprowadzenia zmian w życie - oraz o przysługującym Usługodawcy prawie do domagania się proporcjonalnego zwrotu wartości udzielonych ulg, jeśli Użytkownik skorzysta z prawa do wypowiedzenia.

#### § 11

1. Usługodawca zapewnia możliwość stałego korzystania z Usługi oraz utrzymywanie i konserwację stałego połączenia urządzeń technicznych zainstalowanych w lokalu w którym dokonano instalacji zgodnie z Umową.

2. Użytkownik nie ma prawa wykorzystywać Usługi do prowadzenia działalności telekomunikacyjnej ani udostępniać jej na rzecz osób trzecich.

§ 12

Usługodawca nie odpowiada z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy w stosunku do Użytkowników niebędących konsumentami w zakresie utraconych przez Użytkownika korzyści. Szczegółowe informacje w zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy i wysokości odszkodowania zawarte są w Regulaminie.

§ 13

Dane o sposobach dokonywania płatności, wprowadzonych przez Usługodawcę ograniczeniach w zakresie korzystania ze Sprzętu udostępnionego przez Usługodawcę, dane dotyczące funkcjonalności i jakości świadczonej Usługi, działania jakie Usługodawca ma możliwość podejmować w przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług, zakres usług serwisowych oraz sposoby kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą, zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, informacja o postępowaniach w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz sposób uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych, zasady umieszczania danych Użytkownika, sposób przekazywania Użytkownikowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych, opłaty należne w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu Sprzętu Usługodawcy, zawarte są odpowiednio w Regulaminie i Cenniku.

§ 14

1. Wszelkie spory wynikające z Umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądowi właściwemu sądowi powszechnemu, chyba że Użytkownik zdecyduje się na skorzystanie z przysługujących mu alternatywnych sposobów rozwiązania sporu.

2. W razie rozbieżności pomiędzy treścią Umowy a jej załącznikami, pierwszeństwo w zastosowaniu będą miały postanowienia Umowy.

3. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności przepisy Ustawy o prawach konsumenta, Prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu Cywilnego.

4. Usługodawca oświadcza, że numerem zakończenia sieci abonenta jest numer umowy zamieszczony w jej nagłówku.

§ 15

1. Oświadczenia, wnioski i zgody Użytkownika:

- a) \*  Otrzymałem przed zawarciem Umowy oraz zapoznałem się z warunkami Umowy, regulaminu świadczenia usług, cennika usług, regulaminu promocji INTERNET (jeżeli dotyczy), dotyczącymi usług świadczonych przez Usługodawcę i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
- b) \* Zgodnie z treścią art. 161 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne oświadczam, że:  wyrażam zgodę /  nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie numeru NIP, numeru konta bankowego, adresu poczty elektronicznej oraz numerów telefonów kontaktowych w celach realizacji Umowy. Zasady przetwarzania tych danych określa Regulamin.
- c)  Wyrażam zgodę /  nie wyrażam zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych dotyczących usług, których dotyczy Umowa drogą elektroniczną od Usługodawcy, na adres e-mail wskazany w Umowie oraz iż  zostałem /  nie zostałem poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób.
- d)  Wnoszę o dostarczanie mi każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia usług w sieci Usługodawcy, a także o każdej proponowanej zmianie w cenniku oraz informacji związanych z wykonaniem Umowy, w tym wezwań do zapłaty drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Użytkownika, chyba że przepisy powszechnie obowiązującego prawa przewidują wyłącznie zawiadomienia poprzez publiczne ogłoszenie, oraz iż  zostałem /  nie zostałem poinformowany o możliwości wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich otrzymywania w powyższy sposób.
- e)  Wnoszę o dostarczanie mi potwierdzeń przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamacje drogą elektroniczną na wskazany w Umowie adres poczty elektronicznej Użytkownika.
- f)  Wyrażam zgodę /  nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych osobowych, a także danych transmisyjnych, w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem telekomunikacyjnych urządzeń końcowych takich jak telefon, czy komputer. Zasady przetwarzania tych danych określa Regulamin.
- g)  Wnoszę o wykonanie instalacji i aktywacji usług oraz rozpoczęcie świadczenia mi usług przed upływem czteronastodniowego terminu do odstąpienia przeze mnie od Umowy zawartej poza lokalem Usługodawcy / na odległość.
- h)  Wyrażam zgodę /  nie wyrażam zgody na otrzymywanie od Usługodawcy za pomocą środków komunikacji elektronicznej - poczty elektronicznej informacji o promocjach, produktach lub usługach.
- i)  Wyrażam zgodę /  nie wyrażam zgody na używanie przez Usługodawcę telekomunikacyjnych urządzeń końcowych i automatycznych systemów wywołujących dla celów marketingu bezpośredniego.

\* oświadczenia obowiązkowe, wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych i danych transmisyjnych warunkuje możliwość zawarcia i realizacji Umowy.

§ 16

Niniejsza Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach - po jednym dla każdej ze stron i wiąże obie Strony od dnia jej podpisania.

USŁUGODAWCA

(lub osoba go reprezentująca)



czytelny podpis lub podpis i pieczęć  
imienna

UŻYTKOWNIK

(lub osoba go reprezentująca)

czytelny podpis lub podpis i pieczęć imienna

Wypełnia pracownik na potrzeby ewidencji:

Typ umowy:

- Nowa
- Zwiększenie prędkości (data) .....
- kontynuacja umowy (data) .....
- przeniesienie z: .....do: .....(data) .....
- cesja umowy z: .....na: .....(data) .....

Protokół powykonawczy/ przekazania sprzętu

Niniejszym potwierdzam wykonanie instalacji umożliwiające korzystanie z usługi użytkownika Sieci Matcom i nie wnoszę zastrzeżeń.

Urządzenia przekazane do użytkowania:		
Typ	SN (jeżeli dotyczy)	Ilość szt./m
WARTOŚĆ PRZEKAZYWANEGO SPRZETU		
		500,00 ZŁ
KONTAKT Z SERWISEM:		(89) 624 99 99 wewn. 4
DZIAŁ PŁATNOŚCI:		(89) 624 99 99 wewn. 3
FAKTURY		(89) 624 99 99 wewn. 2
MARKETING		(89) 624 99 99 wewn. 1
Adres do korespondencji: Matcom, ul. Moniuszki 5, 12-100 Szczytno		

**Regulamin**  
**Świadczenia Usługi Dostępu do Lokalnej Sieci Komputerowej "Matcom"**

**Dział I. Postanowienia Ogólne**

§ 1

Regulamin Lokalnej Sieci Komputerowej "Matcom", zwany dalej Regulaminem, określa warunki i zasady świadczenia usług telekomunikacyjnych, polegających na zapewnieniu dostępu do sieci Internet w sieci komputerowej Matcom, zwanej dalej Siecią.

§ 2

Regulamin został wydany na podstawie art. 384 Kodeksu Cywilnego oraz art. 56 i nast. ustawy Prawo telekomunikacyjne.

§ 3

1. **Operator, Usługodawca, Matcom** – Marcin Ziółek, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą "MATCOM" MARCIN SEBASTIAN ZIOLEK, stałe miejsce wykonywania działalności gospodarczej: ul. Stanisława Moniuszki 5, 12-100 Szczytno, NIP: 7451549097, REGON: 519452476, e-mail: matcom@matcom.com.pl, tel. 503 520 052, www.matcom.com.pl
2. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna, lub jednostka organizacyjna, która nie posiada osobowości prawnej, działająca zgodnie z przepisami prawa.
3. **Administrator, serwisant** – osoba zajmująca się nadzorowaniem prawidłowego działania usług.
4. **Lokal** – pomieszczenie mieszkalne lub użytkowe pozostające w użytkowaniu klienta.
5. **Dostęp do Sieci Lokalnej** – świadczenie wykonywane przez Operatora, polegające na dostarczaniu sygnału do Karty sieciowej i udostępnienia Internetu w zakresie określonym w Umowie Abonenckiej.
6. **Cennik** – zestawienie opłat za korzystanie przez Użytkownika ze świadczonej przez Operatora Usługi Dostępu do Sieci Lokalnej, a także usług Dodatkowych świadczonych przez Operatora, będący elementem Oferty Usług firmy Matcom.
7. **Umowa Abonencka** – porozumienie zawarte w formie pisemnej, uprawniające Użytkownika do korzystania ze świadczonych przez Operatora Usługi Dostępu do Sieci Lokalnej, zawarta pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, szczegółowo uregulowana w przepisach działu III Regulaminu.
8. **Oferta Usług Operatora** – zestawienie świadczeń Operatora, proponowanych Użytkownikom, odrębna dla każdej z Sieci Terenowych.
9. **Opłata** – świadczenie pieniężne Użytkownika na rzecz Operatora z tytułu korzystania przez Użytkownika z Usługi Dostępu do Sieci Lokalnej, a także usług dodatkowych świadczonych przez Operatora na rzecz Użytkownika.
10. **Sieć** – Sieć telekomunikacyjna, zespół elementów tworzących infrastrukturę telekomunikacyjną będącą przedmiotem własności lub zarządzaną przez Operatora, umożliwiającą świadczenie niepowołanych usług telekomunikacyjnych.
11. **Karta Sieciowa** – urządzenie umożliwiający przyłączenie komputera do zakończenia sieci znajdującego się w lokalu Użytkownika.
12. **Protokół Powykonawczy** – dokument, w którym Użytkownik potwierdza poprawność wykonania Instalacji.
13. **Protokół Przekazania Sprzętu** – dokument, w którym Użytkownik potwierdza przyjęcie w dzierżawę Sprzętu Operatora.
14. **Protokół zwrotu sprzętu** – dokument, w którym Strony potwierdzają dokonanie przez Użytkownika zwrotu Sprzętu Operatora
15. **Sprzęt Operatora** – wydzierżawione Użytkownikowi na czas trwania Umowy, będące własnością Operatora, lub posiadane przez niego na podstawie innego tytułu prawnego, urządzenia umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez Operatora za pośrednictwem Sieci.
16. **Biuro Obsługi Abonenta** – lokalne biuro właściwe dla miejsca świadczenia usługi.
17. **Instalacja** – czynności techniczne, mające na celu zapewnienie stałego dostępu do sieci Internet Użytkownikowi.
18. **Okres rozliczeniowy** - okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Użytkownika wobec Operatora z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych, rozpoczynający w pierwszym dniu miesiąca i kończący się w ostatnim dniu miesiąca kalendarzowego.
19. **Router bezprzewodowy (wifi)** – urządzenie umożliwiające bezprzewodowe wykorzystywanie świadczonej przez operatora usługi stałego dostępu do Internetu przez urządzenia Użytkownika posiadające tego typu funkcje/możliwość.
20. **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych), Dz. Urz. UE. L Nr 119, str. 1.
21. **Trwały nośnik** - materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezminionej postaci, np. pendrive (pamięć USB), twardy dysk, inny nośnik informatyczny, papier, płyta CD-ROM, płyta DVD, plik PDF.

**Dział II. Zakres i warunki świadczenia Usług, jakości i funkcjonalność Usług**

§ 4

Obowiązki Operatora w zakresie Usługi dostępu do Lokalnej Sieci Komputerowej:

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia usługi użytkownika Sieci w zakresie i na warunkach określonych w Umowie oraz Regulaminie.
2. Operator wyda Użytkownikowi w posiadanie Sprzęt z chwilą podpisania Protokołu Przekazania. Sprzęt Operatora stanowi przedmiot własności Operatora. Użytkownik ma prawo użytkowania sprzętu Operatora przez okres obowiązywania umowy abonenckiej. Po zakończeniu umowy Użytkownik jest zobowiązany zwrócić dzierżawiony sprzęt Operatora w stanie nie pogorszonym niż wynikający z normalnej prawidłowej eksploatacji do siedziby bądź oddziału Operatora lub skorzystać z usługi asysty serwisanta w celu demontażu bądź odbioru;
3. Po zawarciu Umowy i uiszczeniu opłaty instalacyjnej w kwocie podanej w Cenniku, Administrator ma obowiązek umożliwić Użytkownikowi korzystanie z usługi użytkownika Sieci poprzez przyłączenie do sieci odpowiednimi urządzeniami transmisyjnymi w terminie ustalonym pomiędzy nim, a Użytkownikiem.
4. Operator zobowiązany jest do stałego nadzorowania pracy urządzeń sieciowych.
5. Operator zobowiązany jest do stałego nadzorowania poprawnego funkcjonowania usług sieciowych.
6. Operator zobowiązany jest do usuwania awarii systemowych i sprzętowych serwera w możliwie jak najkrótszym czasie.
7. W przypadku użyczenia przez Operatora Router-a (wifi) dla Użytkownika, Operator przez wzgląd na różnorodność rozwiązań konstrukcyjnych nieruchomości (tj. grubości stropów i ścian), w których może być instalowane powyższe urządzenie, gwarantuje jego działanie tylko i wyłącznie w pomieszczeniu, w którym jest zainstalowany.

§ 5

1. Operator świadczy usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości przez niego gwarantowanych lub przez odpowiednie przepisy prawa, jeśli zachowanie tych wskaźników będzie przez przepisy wymagane, bądź w stosownych

decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Ponadto, usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej usługi i wybranej przez Użytkownika taryfy, wedle minimalnych transferów od i do Routera bezprzewodowego określonych i gwarantowanych w umowie lub cenniku. Operator gwarantuje jakość parametrów przepustowości usługi dla danych wysyłanych i odbieranych dla Usług świadczonych na minimalnym poziomie 10 % deklarowanej w Umowie prędkości w przypadku świadczenia usług w technologii światłowodowej oraz 10 % deklarowanej w Umowie prędkości dla usług świadczonych w pozostałych technologiach. Deklarowana w Umowie prędkość pobierania i wysyłania danych stanowi prędkość maksymalną, której uzyskania Użytkownik może oczekiwać co najmniej jeden raz na dobę. Zwykle dostępna prędkość (osiągalna przez 75% doby) stanowi 75% deklarowanej w Umowie (maksymalnej). Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie narzędzia do mierzenia prędkości Internetu, o którym więcej informacji można znaleźć pod adresem <https://pro.speedtest.pl/>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwości ich rozpowszechniania, a także możliwości korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które Operator ponosi odpowiedzialność zgodnie z treścią niniejszego regulaminu.

2. Zależnie od wybranej przez Użytkownika oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się. Przykładowo, plik wideo o rozmiarze 1 GB zostanie pobrany w czasie: 1 min 22 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 100 Mb/s lub 13 min 39 s dla Usługi, której prędkość pobierania wynosi 10 Mb/s przy maksymalnej dostępnej prędkości pobierania danych (w przykładach użyto jednostek: GB - gigabajt (1 GB = 1024 MB), MB - megabajt, Mb - megabit (1 Mb = 8 Mb)). Przy przepustowości na poziomie minimalnym, czas pobierania będzie odpowiednio dłuższy, zgodnie parametrami wskazanymi w ust. 1. Prędkość wysyłania danych również różni się w zależności od wyboru oferty.
3. Wybór usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak otwieranie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
4. Operator nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
5. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i Usług Dostawca usług podejmuje działania przewidziane w Prawie telekomunikacyjnym m.in.:
  - a. podejmuje środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające integralność 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. poinformuje Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte Dostawcą usług a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach,
  - c. poinformuje 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 oraz innych działaniach podjętych przez Dostawcę usług,
  - d. podejmuje proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności sieci, Usług oraz przekazu komunikatów związanych ze świadczonymi Usługami, w tym eliminuje przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu sieci lub Usług lub przerywa lub ogranicza świadczenie Usługi na zakończeniu sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu sieci lub Usług,
  - e. publikuje informacje dotyczące bezpieczeństwa i integralności sieci i Usług na stronach internetowych w zakresie przewidzianym w Prawie telekomunikacyjnym lub umieszcza stosowne odnośniki do miejsca na stronie internetowej UKE.
6. W przypadku podjęcia środków, o których mowa w ust. 5 lit. d) Dostawca usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług w zakresie wynikającym z podjętych środków.
7. Operator gwarantuje dane o lokalizacji urządzenia, z którego wykonywane jest połączenie. Z uwagi na charakter Sieci Operatora (Sieć stacjonarna), lokalizacja ta pokrywa się z adresem miejsca świadczenia usługi.
8. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, Operator utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci.

§ 6

Obowiązki Użytkownika w zakresie Usługi dostępu do Lokalnej Sieci Komputerowej:

1. Użytkownik zobowiązuje się do zaakceptowania i przestrzegania warunków Regulaminu – w szczególności do terminowego uiszczenia opłat określonych w Cenniku za usługi użytkownika Sieci świadczonej przez Operatora zwanym dalej Cennikiem i za usługi nie wymienione w Cenniku, według zasad określonych w umowach zawartych na te usługi.
2. Operator zaleca Użytkownikowi stosowanie ochrony antywirusowej swoich komputerów i udostępnianych zasobów w Sieci.
3. Użytkownik ma obowiązek w czasie burzy odłączać przekazane urządzenia teletransmisyjne od swojego sprzętu w celu uniknięcia jego ewentualnego uszkodzenia w wyniku przepięcia. Firma Matcom nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu Użytkownika z powodu nie odłączenia go od urządzeń transmisyjnych w trakcie burzy.
4. Operator zaleca Użytkownikowi dbanie o kondycję swojego systemu operacyjnego i programów obsługujących Internet, gdyż głównie od ich stanu zależy cierpienie pełnej satysfakcji z usługi użytkownika Sieci.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność w przypadku uszkodzenia Sprzętu Operatora wynikającego z jego niewłaściwego użytkowania. Koszty naprawy lub wymiany ponosi Użytkownik.
8. W przypadku uszkodzenia lub zniszczenia Sprzętu Operatora wynikającego z jego niewłaściwego użytkowania Operator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niemożności korzystania przez Użytkownika z Usługi dostępu do sieci lokalnej, a Użytkownik nie ma prawa do obniżenia opłaty.
9. Użytkownik może zgłosić każdą usterkę Sprzętu Operatora w Biurze Obsługi Abonenta, poprzez Infolinię lub drogą e-mailową pod adres [matcom@matcom.com.pl](mailto:matcom@matcom.com.pl).
10. Użytkownik zobowiązany jest do umożliwienia Operatorowi lub osobie przez niego upoważnionej dokonania przeglądu, instalacji sieciowej oraz Sprzętu Operatora, o ile zachodzi podejrzenie zaburzenia pracy Sieci w związku z niepoprawną pracą Sprzętu Operatora.

§ 7

Użytkownikowi Sieci zabrania się:

1. Dokonywania we własnym zakresie przeróbek, napraw, konserwacji związanych z instalacją i urządzeniami Sieci zamontowanymi w jego lokalu, w przeciwnym wypadku Matcom będzie zwolniony z obowiązku serwisowania oraz usuwania usterek w/w lokalizacji;
2. Zachowywania się wobec innych Użytkowników Sieci w sposób sprzeczny z przyjętymi normami obyczajowymi i moralnymi;
3. Stosowania oprogramowania o charakterze destrukcyjnym;
4. Wprowadzania zmian ustawień sieciowych identyfikujących komputer w Sieci;

5. Wykorzystywania swojego konta i dostępu do Internetu w celach niedozwolonych prawem polskim i międzynarodowym;
6. Udostępniania sprzętu Operatora osobom trzecim;
7. Udostępniania usługi dostępu do Sieci nabytej zgodnie z Umową poza lokalizację wskazaną w Umowie.

#### § 8

Operator nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość usług wynikłą z:

1. Podłączenia przez Użytkownika niesprawnych urządzeń lub zestawów komputerowych.
2. Użytkowania niesprawnych urządzeń transmisyjnych w przypadku, gdy ich uszkodzenie spowodował Użytkownik.
3. Nieprawidłowego sposobu instalacji przez Użytkownika sprzętu i oprogramowania służącego do realizacji i korzystania z usługi użytkownika Sieci.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treści przekazywane podczas korzystania przez Użytkownika z usługi użytkownika Sieci.

### **Dział III. Umowa**

#### § 9

W imieniu Operatora Umowę na świadczenie usługi użytkownika Sieci zawiera osoba upoważniona. Przyszły Użytkownik może zawrzeć Umowę osobiście bądź przez pełnomocnika.

#### § 10

Przyłączenie do sieci, czyli korzystanie z usługi użytkownika Sieci, możliwe jest po zawarciu Umowy z Operatorem na podstawie wcześniejszego, pozytywnie rozpatrzonego zamówienia, złożonego przez przyszłego Użytkownika u przedstawiciela Operatora, zwanego dalej Administratorem.

#### § 11

W celu zawarcia Umowy Użytkownik winien przedstawić dokument potwierdzający tożsamość.

#### § 12

1. Umowa może zostać zawarta:
  - a) w lokalu Biura Obsługi Klienta,
  - b) poza lokalem Operatora w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta* (Dz. U. z 2014 r. poz. 827) – poprzez wymianę przez Strony podpisanych egzemplarzy Umowy
  - c) na odległość tj. bez jednoczesnej fizycznej obecności Stron – poprzez wymianę przez Strony podpisanych egzemplarzy Umowy.
2. Jeżeli Umowa została zawarta poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość, w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta* (Dz. U. z 2014 r. poz. 827), Użytkownik będący konsumentem może od Umowy odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni, składając Operatorowi pisemne oświadczenie, zawierające wolę odstąpienia od Umowy. Oświadczenie to można złożyć z wykorzystaniem formularza udostępnionego przez Operatora w siedzibie lub BOK Operatora lub wysłać listownie na adres BOK, przy czym nadanie listu w powyższym 14 dniowym terminie wystarczy do jego zachowania. W przypadku odstąpienia od Umowy Użytkownik zobowiązany jest zwrócić niezwłocznie zainstalowany u niego Sprzęt, a Operator zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych od Użytkownika płatności. W razie odstąpienia od Umowy przez Użytkownika, Operator zwraca Użytkownikowi wszystkie dokonane przez niego płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Użytkownika o odstąpieniu od Umowy. Jeśli Operator udostępnił Użytkownikowi Sprzęt na czas obowiązywania Umowy np. router, uprawniony jest do wstrzymania się ze zwrotem dokonanych przez Użytkownika płatności do czasu otrzymania Sprzętu z powrotem lub dostarczenia przez Użytkownika dowodu jego odesłania.
3. W przypadku, w którym mowa w ust. 2, jeżeli Użytkownik złożył wniosek o rozpoczęcie świadczenia mu Usług lub wykonanie Usługi np. instalacyjnej, przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od Umowy, obowiązywać ma zapłaty na rzecz Operatora za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. W odniesieniu do opłat abonamentowych, Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do czasu świadczenia mu Usługi, z uwzględnieniem ceny wskazanej w Umowie lub cenniku/regulaminie promocji.

#### § 13

1. Zasilanie Sprzętu Operatora w energię elektryczną odbywa się na koszt Użytkownika.
2. Użytkownik jest zobowiązany do używania Sprzętu Operatora zgodnie z instrukcją postępowania ze Sprzętem, przekazaną lub udzieloną mu przez Administratora.
3. Użytkownik jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu wymaga pisemnej zgody Operatora, pod rygorem nieważności.
4. Z momentem oddania Sprzętu Użytkownikowi do używania, na Użytkownika przechodzi obowiązek dbania o powierzony mu Sprzęt. Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie poinformować Operatora o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego mu do używania. Użytkownik nie ma prawa modyfikować, rozcierać ani wykorzystywać udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem, jak również udostępniać go osobom trzecim.
5. Niezwłocznie po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, jednakże nie później niż w 14 dniu, Użytkownik jest zobowiązany na swój koszt i ryzyko zwrócić Sprzęt Operatora w siedzibie Operatora lub skorzystać z usługi asysty serwisanta w celu demontażu lub odbioru. W przypadkach określonych przez Operatora, Użytkownik zobowiązany jest do udostępnienia Lokalu przedstawicielowi Operatora w celu demontażu Sprzętu Operatora.
6. W przypadku, gdy Użytkownik nie dokona zwrotu w terminie, Operator może według własnego wyboru żądać zwrotu Sprzętu Operatora albo zapłaty kwoty odpowiadającej jego zryczałtowanej wartości w chwili instalacji, określonej w Cenniku.
7. Użytkownik ponosi odpowiedzialność względem Operatora za zmniejszenie wartości Sprzętu, będące wynikiem korzystania z niego w sposób wykraczający poza jego przeznaczenie, w tym za uszkodzenie lub zużycie w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania
8. Cennik obowiązujący u Operatora, a także regulamin promocji dostępne są w biurze obsługi klienta, a także są przekazywane nieodpłatnie przez Operatora przed zawarciem Umowy. Na wniosek zamawiającego/Użytkownika dokumenty te, wraz z wzorem Umowy przesyłane są przez Operatora w formie PDF (lub innym, pozwalającym na odtworzenie przesłanych wzorców i informacji w niezmięnionej postaci) na wskazany przez zamawiającego/Użytkownika adres poczty elektronicznej bądź udostępnianie i przekazywanie są w Biurze Obsługi Klienta.
9. Operator co najmniej raz w roku poinformuje elektronicznie Użytkownika o najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych, chyba że użytkownik nie wyraził zgody na otrzymywanie informacji marketingowych.

### **Dział IV. Opłaty**

#### § 14

1. Użytkownik zobowiązany jest do dokonywania opłat z tytułu użytkownika sieci, bez osobnego wezwania, z góry tj. do końca miesiąca za miesiąc następnym.
2. Jeżeli usługa użytkownika Sieci świadczona na podstawie Umowy nie obejmuje pełnego miesiąca kalendarzowego, wówczas pierwszą opłatę z tytułu użytkownika Sieci ustala się w wysokości 1/30 - tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, a każdy następny okres rozliczeniowy rozpoczyna się z pierwszym dniem kalendarzowym i kończy z ostatnim dniem kalendarzowym.

#### § 15

Opłata za usługi powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w Umowie. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu abonamentu na indywidualny rachunek bankowy firmy.

#### § 16

1. W przypadku, gdy opłaty nie zostały uregulowane w całości, podstawę naliczenia odsetek stanowią kwoty uiszczone po terminie zapłaty. Kwota należnych odsetek i podstawa ich naliczenia wykazywana będzie odrębnym dokumentem, przesyłanym do

Użytkownika.

2. Administratorzy mają prawo wyświetlać informacyjną stronę www związaną z brakiem płatności dla Użytkownika, który nie uiszczył opłat, w terminie dłuższym niż 7 dni od ustalonego w Umowie terminu płatności.
3. Operator umożliwia płatność za rachunki gotówkowo lub bezgotówkowo. Można to robić np. przelewem, poleceniem zapłaty, w placówkach banków i firm oferujących usługi pośrednictwa finansowego.

#### § 17

Rozwiązanie umowy nie zwalnia Użytkownika z obowiązku uregulowania należnych do dnia rozwiązania Umowy Opłat.

#### § 18

1. Jeżeli, Użytkownik wyraził stosowną zgodę otrzymuje fakturę na podany w umowie adres e-mail.
2. Faktura może zostać samodzielnie pobrana przez użytkownika przez portal abonencki [www.matcom.com.pl](http://www.matcom.com.pl)
3. Użytkownik ma prawo do rezygnacji z upustu w opłacie abonamentowej związanej z przesyłaniem faktur drogą elektroniczną na rzecz przesyłania faktur drogą tradycyjną przesyłając odpowiednią dyspozycję do operatora.

### **Dział V. Postępowanie Reklamacyjne i Serwis**

#### § 19

1. Użytkownik korzystający z usług ma prawo do reklamacji. Reklamacja może dotyczyć niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia.
2. Reklamację może zgłosić Użytkownik lub jego pełnomocnik w każdej jednostce Operatora obsługującej Użytkowników (dalej „Jednostka”). Reklamacja powinna być rozpatrzona nie później niż w ciągu 30 (trzydziestu) dni od dnia jej złożenia. Nie udzielenie odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni jest uznawane jako jej uwzględnienie przez Operatora.
3. Reklamacje winny być zgłaszane Operatorowi w jednej z form: pisemnie podczas wizyty reklamującej w Jednostce lub przesyłką pocztową, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w Jednostce, w formie elektronicznej pocztą elektroniczną.
4. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Użytkownika,
  - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - d) Numer Identyfikacyjny nadany Użytkownikowi przez Operatora lub adres miejsca świadczenia usług,
  - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług lub datę złożenia zamówienia w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora terminu przyłączenia do Sieci,
  - f) wysokość odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub przepisów prawa jeśli reklamujący żąda ich wypłaty, oraz numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty tych kwot albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - g) podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji osobiście w Jednostce, w formie pisemnej lub ustnie, upoważniony Przedstawiciel Operatora jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej przesyłką pocztową, telefonicznie lub elektronicznie przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, Operator zobowiązany jest do potwierdzenia w ciągu 14 dni od dnia złożenia reklamacji jej przyjęcia, chyba że w tym terminie udzielona zostanie odpowiedź na reklamację.
6. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres i numer telefonu Jednostki obsługującej reklamację.
7. W przypadku gdy reklamacja złożona przez Użytkownika ustnie albo w formie pisemnej osobiście podczas wizyty Użytkownika w Jednostce nie spełnia warunków określonych w ust. 4, upoważniony Przedstawiciel Operatora, przyjmując reklamację jest zobowiązany, o ile to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, do poinformowania Użytkownika o konieczności jej niezwłocznego uzupełnienia z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Reklamacje nieuzupełnione pozostawia się bez rozpoznania. W przypadku gdy reklamacja złożona w inny sposób aniżeli wynika to ze zdania pierwszego nie spełnia warunków określonych w ust. 4, Jednostka rozpatrująca reklamację, o ile uzna to za konieczne do prawidłowego jej rozpatrzenia, wzywa Użytkownika do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji spowoduje pozostawienie jej bez rozpoznania. Po upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania. Jeżeli jednak w reklamacji nie została wskazana kwota, o której mowa w ust. 4 lit. „f”, a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności oraz ich kwota nie budzą wątpliwości, Jednostka traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
8. 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 faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usług. Reklamację złożoną po upływie terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
9. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a) nazwę Jednostki i jej adres,
  - b) informację o dniu złożenia reklamacji,
  - c) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu innej należności - określenie kwoty i terminu wypłaty lub zwrotu albo wskazanie, że kwota odszkodowania lub innej należności zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności, zgodnie z wnioskiem Użytkownika,
  - e) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*,
  - f) dane identyfikujące upoważnionego pracownika reprezentującego Operatora, z podaniem jego imienia, nazwiska oraz zajmowanego stanowiska,
  - g) w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą – w przypadku gdy odpowiedź na reklamację jest udzielana na papierze.
10. Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.
11. Za zgodą Użytkownika, wyrażoną w reklamacji, w Umowie lub w odrębnym oświadczeniu, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Operatora środka komunikacji elektronicznej.

12. Przepisu ust. 10 nie stosuje się w przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. W takim przypadku Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez Użytkownika środka komunikacji elektronicznej. Jeżeli Użytkownik nie wskaże adresu poczty elektronicznej albo innego środka komunikacji elektronicznej, Operator potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na adres poczty elektronicznej, z którego reklamacja została wysłana, albo z wykorzystaniem środka komunikacji elektronicznej użytego przez Użytkownika do złożenia reklamacji.
13. Posłużenie się innym środkiem komunikacji elektronicznej jest dopuszczalne, jeżeli przekazane w ten sposób potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację spełniają wymogi określone powyżej odpowiednio dla potwierdzenia/złożenia reklamacji, a ponadto postać i forma potwierdzenia przyjęcia reklamacji oraz odpowiedzi na reklamację umożliwiającą reklamującemu ich zapisanie, przechowywanie i odtwarzanie w zwykłym toku czynności.
14. Jeżeli wysłana przez Operatora odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, Operator, na żądanie Użytkownika wyrażone w sposób właściwy dla złożenia reklamacji, niezwłocznie przekazuje ponownie tę odpowiedź, jej duplikat lub kopię.
15. Użytkownik, w porozumieniu z Operatorem, określa sposób, formę i postać, w jakiej odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopia, o których mowa w ust. 5, ma zostać przekazana. Na żądanie Użytkownika, w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części, Operator ponownie przekazuje odpowiedź na reklamację, jej duplikat lub kopię przesyłając poleconą, bez względu na formę, w jakiej pierwotnie została wysłana odpowiedź na reklamację.
16. Operator nie jest obowiązany do ponownego przekazania Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, jej duplikatu lub kopii, jeżeli z okoliczności danej sprawy jednoznacznie wynika, że odpowiedź na reklamację została doręczona Użytkownikowi.
17. Po wyczerpaniu trybu reklamacyjnego lub w przypadku braku przesłanek do jego wszczęcia, Użytkownik może skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym, kierując do niego pozew przeciwko Operatorowi lub składając wniosek o zawezwanie do próby ugodowej lub wniosek o wszczęcie i przeprowadzenie mediacji a w przypadku, gdy reklamującym jest konsument, ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 109 ustawy z 16 lipca 2004 roku *Prawo telekomunikacyjne*. Postępowanie w trybie art. 109 w/w ustawy jest prowadzone przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Użytkownika lub z urzędu, jeśli wymaga tego ochrona interesu konsumenta. Szczegółowe informacje dotyczące procedur oraz możliwe do zastosowania formularze stosownych wniosków i pism znajdują się na stronie internetowej Centrum Informacji Konsumenckiej dostępnej pod adresem: <https://cik.uke.gov.pl/>

#### § 20

1. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło wskutek siły wyższej, z winy Użytkownika lub wskutek nieprzezwyciężenia przez Użytkownika przepisów prawa oraz postanowień Umowy i jej załączników.
2. W razie przerwy w świadczeniu Usług, lub pogorszeniu ich jakości, wywołanej awarią lub usterką, w tym w sytuacji kiedy nie został osiągnięty określony w Umowie poziom jakości świadczonych Usług, Użytkownikowi przysługuje odszkodowanie obliczone jako proporcjonalny upust w opłacie abonamentowej za czas przerwy w świadczeniu Usług lub pogorszeniu jej jakości. Upust będzie liczony od opłaty abonamentowej dla Usługi objętej awarią lub usterką. Użytkownikowi przysługuje ponadto odszkodowanie w formie kary umownej za nieterminowe uruchomienie Usług przez Operatora w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za każdy dzień zwłoki w uruchomieniu Usługi. W obu powyższych przypadkach nie pozabawia Użytkownika prawa do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, w razie poniesienia przez niego innej szkody.
3. Zwrot (upust w opłacie) opłat i/lub odszkodowanie, są płatne w ciągu 30 dni od pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji na rachunek bankowy Użytkownika, bądź na jego wniosek mogą być zaliczone na poczet kolejnych opłat abonamentowych wobec Operatora.
4. Usunięcie awarii lub usterki powinno być dokonane bezzwłocznie.
5. Za nieuzasadnione wezwanie Administratora, Użytkownikowi zostanie wystawiony rachunek z tytułu opłaty serwisowej. Za nieuzasadnione wezwanie Administratora uważa się:
  - a) dokonanie w sposób wadliwy samowolnej naprawy przez Użytkownika.
  - b) Świadome zniszczenie elementu Sieci.
  - c) Uszkodzenie mechaniczne, powstałe w wyniku nieprawidłowej eksploatacji Sieci.
6. Operator wydaje do użytkownika urządzenia niezbędne do świadczenia usługi dostępu do Internetu. Urządzenia są instalowane oraz konfigurowane w/g zaleceń Użytkownika przez technikę w momencie wykonania instalacji. Odbiór prawidłowej instalacji oraz konfiguracji urządzeń potwierdza podpis znajdujący się pod protokołem przekazania sprzętu do użytkownika. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za zapewnienie prawidłowych warunków pracy urządzeń przekazanych do użytku. Operator zapewnia pełną sprawność urządzeń przekazanych Użytkownikowi. Rekonfiguracje urządzeń pod potrzeby klienta odbywa się na podstawie odrębnego zlecenia i uwzględnione jest w cenniku (pozycja „JEDNORAZOWA OPŁATA SERWISOWA”) niniejszej umowy.
7. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, o której mowa w § 33<sup>1</sup>, z przyczyn leżących po stronie Operatora:
  - a) jest on dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Użytkownikowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie świadczone Usługi, liczonej według faktur/rachunków z ostatnich trzech Okresów rozliczeniowych;
  - b) jest on nowym dostawcą usługi dostępu do sieci Internet - Użytkownikowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie za każdy dzień zwłoki w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za wszystkie usługi świadczone Użytkownikowi przez dotychczasowego dostawcę usług, liczonej według faktur/rachunków tego dostawcy z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych.

#### Dział VI. Zawieszenie świadczenia usług

##### § 21

Użytkownik ma prawo zawiesić usługę dostępu do sieci lokalnej na czas określony od jednego do sześciu okresów rozliczeniowych, poprzednio informując Matcom o zawieszeniu pisemnie nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem okresu zawieszenia. Okres zawieszenia liczony jest w pełnych okresach rozliczeniowych, tj. od pierwszego dnia do ostatniego dnia miesiąca.

Operator zastrzega sobie prawo odmowy zawieszenia w przypadku:

1. Gdy użytkownik zalega z opłatami abonamentowymi,
2. Gdy użytkownik powiadomi Operatora w inny sposób niż pisemnie,
3. Gdy okres zawieszenia jest krótszy niż jeden okres rozliczeniowy lub dłuższy niż sześć okresów rozliczeniowych.

Opłata za utrzymanie Sieci w gotowości do świadczenia usługi podczas zawieszenia usługi wynosi 25% opłaty abonamentowej za każdy miesiąc zawieszenia. Czas trwania umowy zostaje przedłużony o okres trwania zawieszenia.

#### Dział VII. Zmiana parametrów usług

##### § 22

1. Użytkownik ma prawo zmienić bezpłatnie parametry usługi na wyższe, w przypadku zmiany parametrów na niższe, w okresie obowiązywania Umowy na czas określony,

pozbierana jest opłata w wysokości określonej w cenniku łącznie z bieżącą opłatą abonamentową. Zmiana parametrów na wyższe wiąże się z pozytywnym wywiadem technicznym dotyczącym możliwości.

2. Operator może odmówić zmiany parametrów usługi na wyższe/niższe w przypadku:

- a) Braku możliwości technicznych
- b) Zaległości w płatnościach
- c) Zmiany parametrów na niższe niż określone w umowie

#### Dział VIII. Przeniesienie Instalacji

##### § 23

Operator może przenieść instalację na wniosek Użytkownika w przypadku pozytywnego rozpatrzenia przez Administratora wywiadu technicznego dotyczącego możliwości instalacji w nowej lokalizacji. Negatywne rozpatrzenia przez Administratora wywiadu technicznego dotyczącego możliwości instalacji w nowej lokalizacji nie rozwiązuje umowy. Koszt przeniesienia instalacji określony w cenniku ponosi Użytkownik.

#### Dział IX. Obowiązek Informacyjny

##### § 24

1. Operator jest administratorem danych osobowych Użytkownika.
2. W przypadku, gdy przetwarzanie danych odbywa się w oparciu o wyrażoną przez Użytkownika zgodę, Użytkownikowi przysługuje prawo do cofnięcia tej zgody w dowolnym momencie, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
3. Do zawarcia Umowy Abonenckiej wymagane jest podanie przez Użytkownika danych wskazanych w formularzu Umowy Abonenckiej. Dopuszczalny zakres zbierania i przetwarzania tych danych jest obecnie określony obowiązującą ustawą z 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (art. 161 ust. 2 oraz art. 60b ust. 1). Podanie tych danych przy zawieraniu Umowy Abonenckiej wiąże się z obowiązkiem Operatora potwierdzenia tożsamości Użytkownika oraz z możliwością wykonania Umowy Abonenckiej. Bez tych danych Operator nie będzie mógł realizować zawartej Umowy Abonenckiej.
4. Dodatkowo Operator może prosić o podanie danych opcjonalnych, których nie podanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Użytkownikiem (np. numer telefonu lub e-mail), ale nie wpływa na możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej. Dane te zostały określone w art. 161 ust. 3 powołanej wyżej ustawy Prawo telekomunikacyjne.

##### § 25

Operator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych przez Operatora, prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych drogą listowną na adres siedziby firmy lub mailowo na adres [ado-rodo@matcom.com.pl](mailto:ado-rodo@matcom.com.pl)

##### § 26

Dane osobowe Użytkownika przetwarzane będą w celach:

Cel przetwarzania	Podstawa prawna przetwarzania
Marketing usług własnych, w przypadku wyrażenia przez Użytkownika zgody na wykorzystanie danych w tym celu	art. 6 ust. 1 lit. „a” RODO, tj. zgoda Użytkownika
Zawarcie i wykonanie Umowy Abonenckiej oraz świadczenie usług telekomunikacyjnych zgodnie z Umową Abonencką	art. 6 ust. 1 lit. „b” RODO, tj. realizacja umowy przez Operatora
Marketing usług świadczonych przez Operatora, prowadzenie badań statystycznych, cele analityczne, badanie satysfakcji Użytkownika - Realizacja prawnie uzasadnionych interesów (tj. ulepszeniem oferowanych produktów i usług) Operatora	art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Operatora
Ustalenie, obrona i dochodzenie ewentualnych roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zawartej Umowy Abonenckiej, a także przetwarzanie danych utrwalonych przez system monitoringu wizyjnego lub przekazanych w trakcie rejestrowanych rozmów telefonicznych w celach archiwalnych (dowodowych), będących realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, oraz zapewnienia bezpieczeństwa osób, mienia i informacji.	art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO, tj. prawnie uzasadniony interes Operatora
Realizacja ciążących na Operatorze obowiązków prawnych wynikających z przepisów prawa (np. wystawienie i przechowywanie faktur oraz innych dokumentów księgowych, udostępniania danych tzw. uprawnionym podmiotom, sądowi i prokuratorowi)	art. 6 ust. 1 lit. „f” RODO, tj. wypełnienie obowiązku prawnego przez Operatora,

##### § 27

Dane osobowe Użytkownika będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, a w szczególności:

1. przez okres trwania Umowy Abonenckiej oraz po zakończeniu trwania Umowy Abonenckiej w celu pełnego rozliczenia się Stron, w tym do czasu upływu terminu przedawnienia roszczeń z Umowy Abonenckiej (3 lata od rozwiązania Umowy Abonenckiej), a w zakresie rozliczeń z urzędem skarbowym przez okres przedawnienia zobowiązań podatkowych, tj. 5 lat od końca roku podatkowego, w którym pojawiła się konieczność zapłaty podatku z tytułu świadczonych na rzecz Użytkownika usług,
2. jeśli dane są przetwarzane w oparciu o wyrażoną zgodę, dane osobowe będą przetwarzane do momentu wycofania tej zgody przez osobę, której dane dotyczą,
3. przez okres niezbędny dla udzielenia wyjaśnień i odpowiedzi w przypadku podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy, jeżeli finalnie nie prowadzą one do zawarcia umowy, w każdym przypadku przez czas nie dłuższy niż do momentu wycofania zgody,
4. dane transmisyjne będą przechowywane przez okres tożsamy z określonym w ustawie Prawo telekomunikacyjne okresem retencji, który na moment zawarcia z Użytkownikiem Umowy Abonenckiej wynosi 12 miesięcy

##### § 28

Dostęp do danych osobowych Użytkownika będą miały osoby pracujące i współpracujące z Operatorem w zakresie realizacji usług na rzecz Użytkownika, w tym realizujących usługi wsparcia technicznego oraz podmioty realizujące usługi prawno-finansowe na rzecz Operatora. Dane w przypadkach ściśle określonych przepisami prawa, w tym m.in. ustawy Prawo telekomunikacyjne będą musiały być przekazane tak zwanym uprawnionym organom, Policji, prokuraturze.

##### § 29

Dane osobowe przechowujemy na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). Mogą być one także przesyłane poza ten obszar i tam przetwarzane. Zawsze gdy przesyłamy dane, robimy to zgodnie z obowiązującym prawem. Jeśli przekazujemy dane poza EOG stosujemy Standardowe klauzule umowne oraz Tarczę prywatności, które zabezpieczają te dane poza EOG

Przekazanie takie jest możliwe, gdyż podmioty, z którymi współpracujemy posiadają certyfikaty, poświadczające odpowiedni poziom ochrony danych osobowych, wydawany na podstawie obowiązującego pomiędzy państwami członkowskimi Europejskiego Obszaru

Użytkownik ma prawo do:

1. dostępu do danych osobowych, tj. uzyskania informacji, czy Operator przetwarza dane, a jeśli tak, to w jakim zakresie,
2. sprostowania danych osobowych, w przypadku, gdy zdaniem Użytkownika są one nieprawidłowe lub niekompletne,
3. ograniczenia przetwarzania danych, tj. nakazania przechowywania danych dotychczas zebranych przez Operatora i wstrzymania dalszych operacji na danych, za wyjątkiem ich przechowywania,
4. usunięcia przetwarzania danych, które przetwarzane są przez Operatora bezpodstawnie,
5. przeniesienia danych osobowych, tj. przesłania danych innemu administratorowi danych (np. innemu operatorowi) lub przesłania ich do Użytkownika,
6. wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu:

a) wobec przetwarzania danych na potrzeby marketingu bezpośredniego. Operatorowi, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów,

b) z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Użytkownika – wobec przetwarzania danych, które odbywa się w oparciu o wykonanie zadania realizowanego w interesie publicznym lub dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów Operatora. Operatorowi, po wniesieniu takiego sprzeciwu, nie będzie wolno już przetwarzać danych osobowych do takich celów, chyba że Operator wykaże, że istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy do dalszego przetwarzania danych, które będą nadrzędne wobec interesów Użytkownika, praw i wolności, albo gdy istnieć będą podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Z uwagi na obowiązujący przepis art. 180a ustawy Prawo telekomunikacyjne powyższe prawa nie odnoszą się do danych transmisyjnych, chyba że Operator wykroczył poza dozwolony tym przepisem zakres ich przechowywania i wykorzystywania.

#### § 31

Do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagane jest podanie przez Użytkownika podstawowych danych wskazanych w formularzu umowy takich jak imię i nazwisko, numer PESEL, adres. Podanie tych danych jest niezbędne do prawidłowego świadczenia usług telekomunikacyjnych, zapewnienia prawidłowej obsługi technicznej, a także udostępniania danych w związku z realizacją obowiązków ustawowych, a w razie takiej potrzeby również wykorzystania danych na potrzeby prowadzenia windykacji i sporów sądowych.

Dodatkowo możemy prosić o podanie danych opcjonalnych, których nie podanie znacząco utrudni lub spowoduje brak możliwości kontaktu z Użytkownikiem (np. numer telefonu lub e-mail), ale nie wpłynie na możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej.

W trakcie trwania Umowy Abonenckiej Operator wchodzi również w posiadanie danych transmisyjnych i danych o lokalizacji Użytkownika, które są przetwarzane w celach zapewnienia prawidłowej obsługi technicznej i wywiązania się z obowiązków dotyczących bezpieczeństwa, na rzecz porządku publicznego i obowiązków nałożonych na przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Przetwarzanie tych danych wiąże się nierozłącznie z podjęciem przez Użytkownika decyzji o skorzystaniu z oferowanych przez nas usług.

#### § 32

Użytkownik ma prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego w razie uznania, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa.

#### § 33

Dane Użytkownika będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w zakresie, w jakim jest to niezbędne do wystawiania i przesłania faktur oraz monitorowania płatności i realizacji Umowy Abonenckiej, nie będą natomiast profilowane.

### **Dział IX<sup>1</sup>. Ciągłość świadczenia usługi dostępu do sieci Internet**

#### § 33<sup>1</sup>

1. W przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do sieci Internet, Użytkownik ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi dostępu do sieci Internet, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Operator wykonuje aktywację Usługi Dostępu do Sieci Lokalnej w najkrótszym możliwym terminie uzgodnionym z Użytkownikiem, jednak nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia zakończenia obowiązywania umowy łączącej Użytkownika z dotychczasowym dostawcą usług dostępu do sieci Internet.
3. W przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej, Operator jest zobowiązany świadczyć Usługę Dostępu do Sieci Lokalnej na dotychczasowych warunkach do czasu uzgodnionego przez nowego dostawcę usługi dostępu do sieci Internet z Użytkownikiem terminu aktywacji tej nowej usługi.
4. Uzgodnienie terminów, o których mowa w ust. 2 i 3 powyżej, powinno nastąpić niezwłocznie na Trwałym nośniku.
5. Za czynności związane z realizacją uprawnień, o którym mowa w niniejszym paragrafie, Operator nie pobiera opłat od Użytkownika.

### **Dział X. Postanowienia Końcowe**

#### § 34

Operator zastrzega sobie prawo dochodzenia od Użytkownika niezapłaconych należności nawet po rozwiązaniu Umowy.

#### § 35

Operator zastrzega sobie możliwość zmiany warunków technicznych związanych z podwyższeniem jakości usług.

#### § 36

Wszelkie spory wynikające z Regulaminu rozstrzygać będzie sąd powszechny, o ile zawiodą próby ich polubownego rozwiązania.

#### § 37

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.12.2020 roku.



Nazwa usługi	Wartość podstawowa bez umowy promocyjnej	Wartość przy umowie promocyjnej
1	2	3
OPLATA INSTALACYJNA	wartość określona w §3 punkt 1g umowy	wartość określona przez różnicę §3 punkt 1g i §3 punkt 1h zapisów umowy
ABONAMENT	wartość określona §3 punkt 1f umowy	wartość określona w §3 punkt 1d umowy
OPLATA ZA PRZENIESIENIE INSTALACJI	150,00 zł	150,00 zł
ODBIÓR ZDEMONTOWANYCH URZĄDZEŃ TELETR.	25,00 zł	25,00 zł
OPLATA ZA ASYSTĘ PRZY DEMONTAŻU URZĄDZEŃ TELETR.	100,00 zł	100,00 zł
OPLATA ZA OBNIŻENIE PRĘDKOSCI	100,00 zł	100,00 zł
OPLATA AKTYWACYJNA	20,00 zł	20,00 zł
JEDNORAZOWA OPLATA SERWISOWA	50,00 zł	50,00 zł
MIESIĘCZNA OPLATA ZA PUBLICZNY STAŁY ADRES IP	20,00 zł	20,00 zł

Opłata Instalacyjna	Pobierana w terminie włączenia instalacji do sieci Matcom zawartym w umowie
Opłata Abonamentowa	Pobierana raz w miesiącu z tytułu użytkowania Sieci do ostatniego dnia bieżącego miesiąca za miesiąc następny
Opłata Aktywacyjna	Pobierana w terminie włączenia instalacji do sieci Matcom zawartym w umowie (GSM)
Opłata za odbiór zdemontowanych urządzeń teletransmisyjnych	Jednorazowa opłata pobierana przy odbiorze przez przedstawiciela Matcom urządzeń zdemontowanych wcześniej przez Użytkownika
Opłata za asystę przy demontażu urządzeń teletransmisyjnych	Jednorazowa opłata pobierana w momencie demontażu urządzeń teletransmisyjnych na żądanie Użytkownika
Opłata za obniżenie prędkości	Pobierana za zmniejszenie prędkości transferu
Opłata Serwisowa	Pobierana jednorazowo w momencie, gdy wezwanie serwisanta do naprawy nie jest związane z awarią sieci MATCOM
Opłata za przeniesienie instalacji	Pobierana w momencie uruchomienia usługi dostępu do sieci w nowej lokalizacji

**ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH**

1. Instalacja
  - Montaż anteny na ścianie budynku z dostępem z balkonu lub okna,
  - Ustawienie anteny odbioru Internetu,
  - Instalacja przewodu antenowego z jednym przewiertem przez ścianę wewnętrzną,
  - Pomiar poziomu sygnału i uruchomienie Internetu,
2. Wykonanie sieci domowej
  - Zmiana miejsca zainstalowania modemu, bez zmiany miejsca instalacji gniazdka optycznego
  - Ułożenie do 25m przewodu komputerowego (ethernetowego) w listwach instalacyjnych lub bezpośrednio w ścianie,
  - Wykonanie przewierci w ściankach działowych,
  - Montaż gniazdek komputerowych (ethernetowych),
  - Uruchomienie usługi na sprzęcie klienta
3. Usunięcie uszkodzeń stacjonarnych lub wymiana sprzętu Operatora w lokalu lub na posesji Użytkownika, jeżeli przyczyna tego uszkodzenia leży po stronie Użytkownika
  - Sprawdzenie poprawności działania sieci domowej (do 25m) oraz urządzeń, prezentacja działania usługi na sprzęcie Montera
  - Naprawa uszkodzonej sieci domowej np. spawanie światłowodu, połączenie istniejących przewodów instalacyjnych, wymiana gniazdka, wymiana uszkodzonej części instalacji przewodowej,
  - Restart, resert urządzeń Operatora, ich konfiguracja w zakresie dostępu do usługi telekomunikacyjnej, podłączenie do sieci, w tym konfiguracja Wi-Fi,
  - Zmiana sposobu podłączenia urządzeń operatora np. z bezprzewodowego na przewodowy,
  - Korekta ustawień anteny znajdującej się w łatwo dostępnym miejscu (dostęp z balkonu lub okna) lub wymiana, podłączenie i konfiguracja urządzeń Operatora