

**UMOWA ABONENCKA nr \_\_\_\_\_**  
**O ŚWIADCZENIE USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNEJ PRZEZ PETROTEL Sp. z o.o.**

Zawarta w Płocku dnia \_\_\_\_\_ pomiędzy:

Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą w Płocku, ul. Chemików 7 wpisaną do rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla M. ST. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000079669, REGON 610366246, NIP 774-22-71-577 z kapitałem zakładowym 8 200 000 zł, zwaną dalej Operatorem, Dostawcą usług lub Stroną, reprezentowaną przez \_\_\_\_\_ na podstawie pełnomocnictwa udzielonego przez Zarząd Petrotel Sp. z o. o.

a Panią/ Panem/ Firmą \_\_\_\_\_  
zamieszkałą/ łym/ siedziba Firmy \_\_\_\_\_

PESEL \_\_\_\_\_ NIP Firmy \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_ telefon kontaktowy \_\_\_\_\_  
adres do korespondencji \_\_\_\_\_

Wyrażam zgodę na wystawianie faktur VAT z tytułu świadczonych przez Operatorem w formie elektronicznej oraz akceptuję warunki wystawiania i przesyłania faktur przez Operatorem. Adres e-mail do wysyłania powiadomień o efakturze \_\_\_\_\_  
zwanym(a) dalej **Abonentem** lub **Stroną**. Umowa została zawarta w lokalu / poza lokalem Dostawcy Usług.

**A.**  
**W ramach Umowy Abonenckiej o świadczenie Usługi Telekomunikacyjnej przez Petrotel Sp. z o.o.**

**Abonent korzysta z:**

**1. Usługi telefonii stacjonarnej** \_\_\_\_\_

Promocja \_\_\_\_\_  
z przeniesieniem Numeru \_\_\_\_\_  
Rodzaj łącza - \_\_\_\_\_  
Taryfa abonamentowa \_\_\_\_\_  
Numer stacji telefonicznej \_\_\_\_\_  
Termin uruchomienia Usługi od dnia podpisania Umowy \_\_\_\_\_  
o bezpłatne zastrzeżenie numeru: \_\_\_\_\_

Zgoda na zamieszczenie danych osobowych Abonenta w spisach Abonentów Operatora, w tym również na przekazanie tych danych przedsiębiorcom telekomunikacyjnym prowadzącym spis abonentów, w tym ogólnopolski spis abonentów

o treści \_\_\_\_\_  
o bezpłatne ograniczenie połączeń dialerowych: \_\_\_\_\_

**2. Usługi internetowej** \_\_\_\_\_

Promocja \_\_\_\_\_  
Rodzaj łącza \_\_\_\_\_  
Opcja \_\_\_\_\_  
Termin uruchomienia Usługi od dnia podpisania Umowy \_\_\_\_\_  
odbiór loginów i haseł w BOK dostarczenie loginów i haseł przez monterów w dniu montażu

**3. Usługi telewizji cyfrowej** \_\_\_\_\_

Promocja \_\_\_\_\_  
Pakiet Programowy \_\_\_\_\_  
Multiroom Pakiet Komfortowy \_\_\_\_\_ Ilość STB: \_\_\_\_\_  
Termin uruchomienia Usługi od dnia podpisania Umowy \_\_\_\_\_

**4. Usługi telewizji analogowej CATV** \_\_\_\_\_

Promocja \_\_\_\_\_  
Pakiet Programowy \_\_\_\_\_  
Termin uruchomienia Usługi od dnia podpisania Umowy \_\_\_\_\_

**5. Lokalizacja łącza:**

Abonent oświadcza, że posiada prawo do lokalu/lokali wymienionych w punkcie A5 **własność tytułu własności**

**6. Abonenckie urządzenia dostępne przeznaczone do instalacji u Abonenta**

zakończenie NT (ISDN) \_\_\_\_\_ modem ADSL \_\_\_\_\_ Zestaw Abonencki \_\_\_\_\_ dekodery telewizji cyfrowej (STB) \_\_\_\_\_  
zestaw urządzeń do Telewizji Osobistej: Netia Spot + Netia Player \_\_\_\_\_

Wysokość kary umownej w przypadku nie zwrócenia w/w urządzeń w terminie określonym w Regulaminie wynosi \_\_\_\_\_  
Abonent potwierdza odbiór wskazanego wyżej urządzenia na protokole przekazania.

**B. Czas trwania Umowy.**

Umowa zawarta na czas nieokreślony

**C. Lista załączników.**

Załącznik nr 1 Zgody Abonenta  
Załącznik nr 2 Informacja o przetwarzaniu danych osobowych  
Załącznik nr 3 Parametry jakościowe usługi dostępu do Internetu  
Załącznik nr 4 \_\_\_\_\_

**D. Oświadczenia stron.**

Integralną częścią Umowy są załączniki i zasady świadczenia usług określone w paragrafach 1 do 5 na drugiej i trzeciej stronie niniejszego formularza, a także Regulaminy - w tym promocyjne oraz odpowiednie Cenniki.

Abonent oświadcza, że zapoznał się z treścią niniejszej Umowy i jej integralnymi częściami.

Abonent lub osoba upoważniona \_\_\_\_\_

W imieniu Operatora  
upoważniony przedstawiciel Operatora \_\_\_\_\_

.....  
(czytelny podpis Abonenta)

.....  
(czytelny podpis)

## § 1

## I. ZASADY OGÓLNE

1. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, po upływie okresu, na jaki została zawarta, ulega automatycznemu przedłużeniu, na warunkach z ostatniego Okresu Rozliczeniowego, na czas nieokreślony, chyba że Abonent na co najmniej 30 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy w siedzibie Operatora lub listownie lub w sposób umożliwiający jednoznaczny identyfikację Abonenta składającego oświadczenie.
2. W ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia: stały dostęp do Sieci Operatora, możliwość korzystania z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej, obsługę serwisową, z wyłączeniem usług serwisowych dodatkowo płatnych oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań, inne usługi dodatkowe wskazane w Umowie, Regulaminie lub Cenniku.
3. Definicje:
  - a. **Usługa Telefoniczna** - w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość wykonywania połączeń telefonicznych poprzez Zakończenie Sieci Abonenta w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej za wyjątkiem połączeń na numery o podwyższonej opłacie typu 7xx. Rodzaje dostępnych połączeń i Usług dodatkowych zawarte są w Cenniku.
  - b. **Usługa Internetowa** - w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość przesyłania ruchu IP pomiędzy Zakończeniem Sieci Abonenta w stacjonarnej sieci telekomunikacyjnej i siecią Internet. Rodzaje Usług dodatkowych zawarte są w Cenniku.
  - c. **Usługa Telewizyjna** - w ramach opłaty abonamentowej Operator zapewnia możliwość odbioru programów telewizyjnych za pośrednictwem dedykowanego urządzenia poprzez Zakończenie Sieci Abonenta. Rodzaje Usług dodatkowych zawarte są w Cenniku.
4. Operator zobowiązuje się świadczyć Abonentowi usługi telekomunikacyjne zgodnie z treścią niniejszej Umowy, oraz zgodnie z Regulaminem.
5. Abonent zobowiązuje się do korzystania z urządzeń końcowych, zgodnie z przeznaczeniem i Regulaminem, terminowego uiszczania opłat, a także przestrzegania postanowień Umowy i Regulaminów.
6. Przedmiotem Umowy jest świadczenie Usług stosownie do wyboru w punkcie A czyli: usługi telefonii stacjonarnej analogowej (POTS) lub cyfrowej (ISDN), usługi stałego dostępu do Internetu, usługi telewizji cyfrowej IPTV na szerokopasmowym łączu transmisji danych z protokołem IP (Internet Protocol) oraz usługi telewizji analogowej CATV.
7. Właściwości usług opisane są w Cenniku, odpowiednich Regulaminach lub w dodatkowych materiałach informacyjnych lub na stronie internetowej Operatora. Niektóre właściwości usługi telewizji cyfrowej objaśnione są bezpośrednio w menu Elektronicznego Przewodnika (EPG) dostępnego za pomocą Urządzenia Abonenckiego (dekodera - STB).
8. Usługi telefonii stacjonarnej, dostępu do sieci Internet, telewizji cyfrowej IPTV i telewizji analogowej CATV są uruchamiane w terminach przewidzianych Umową.

## § 2

## II. ZMIANY UMOWY

1. Operator umożliwia składanie zamówień na opcje dodatkowe usług, poza formą pisemną i dokumentową, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu.
2. Zmiana Umowy, w tym jej przedłużenie w innych przypadkach, niż określone w punkcie 1., wymaga formy pisemnej lub dokumentowej, chyba, że w Regulaminie lub Umowie wskazano inaczej.
3. Operator może, w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej umożliwić Abonentowi zmianę warunków Umowy. W takim przypadku Operator utrwała oświadczenie Abonenta złożone w powyższy sposób.
4. Zmiana możliwych do świadczenia Usług w ramach Umowy, polegająca w szczególności na zmianie nadawanych programów telewizji, zmianie dostępnych połączeń międzynarodowych lub innych rodzajów połączeń, następuje poprzez publikację na stronie internetowej Operatora nowego Cennika lub nowej specyfikacji Usług. Aktualnie obowiązujący Cennik oraz specyfikacja Usług dostępna jest bezpłatnie za pośrednictwem infolinii.
5. W przypadku zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, Operator doręczy Abonentowi w formie w jakiej zawarł Umowę, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zaproponowanej zmiany z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie w stosunku do danego Abonenta. Abonent do dnia wejścia w życie proponowanych zmian może doręczyć Operatorowi pisemne wypowiedzenie Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji propozycji zmian Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze (Opłata Wyrównawcza), chyba, że konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
6. Na żądanie Abonenta, który udostępnił odpowiednie dane, Operator dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na wskazany przez Abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość.
7. W przypadku, gdy proponowana zmiana warunków Umowy określonych w Regulaminie wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, powoduje obniżenie cen usług telekomunikacyjnych, dodanie nowej usługi lub wynika z decyzji Prezesa UKE Operator podaje do publicznej wiadomości treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Jednocześnie Abonent zostaje poinformowany o prawie wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia tych zmian w życie.

## § 3

## III. ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Każda ze stron może rozwiązać Umowę lub zmienić taką Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług w drodze wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego następującego po Okresie Rozliczeniowym, w którym zostało dokonane wypowiedzenie. Za dzień dokonania wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpływu wypowiedzenia do Operatora. W okresie wypowiedzenia Usługa świadczona jest na zasadach Umowy do daty jej rozwiązania.
2. Abonent może odstąpić od Umowy w przypadku nie rozpoczęcia świadczenia Usługi w terminie określonym w Umowie.
3. Operator może rozwiązać lub zmienić Umowę w sposób powodujący ograniczenie zakresu świadczonych Usług bez zachowania terminu wypowiedzenia po wcześniejszym pisemnym powiadomieniu Abonenta, w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia Regulaminu, a w szczególności: w następujących przypadkach:
  - a. przed rozpoczęciem świadczenia Usług Operator utraci uprawnienia niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności uprawnienia do wykonywania działalności telekomunikacyjnej, wykorzystywania numeracji lub częstotliwości;
  - b. rozpoczęcie świadczenia Usług nie będzie możliwe z innych względów, w szczególności technicznych;
  - c. Abonent nie umożliwi wykonania instalacji niezbędnej do uruchomienia Usług w Lokalu w terminie przewidzianym Umową;
  - d. powzięcia przez Operatora wiadomości o utracie tytułu prawnego, do Lokalu, w którym to świadczona jest Usługa;
  - e. nieuregulowania opłat na rzecz Operatora;
  - f. prób nielegalnego wejścia do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób;
  - g. podejmowanie jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę Operatora lub zakłócić jej funkcjonowanie;
  - h. udostępnienia przez Abonenta Usługi poza Lokal, będący miejscem instalacji w tym wypadku Operator może również domagać się odszkodowania w wysokości poniesionej szkody.
4. W przypadkach, o których mowa w ust. 3, Operator ma prawo tymczasowo zawiesić świadczenie Usługi.
5. Ponowne włączenie Usługi następuje w terminie do 3 dni roboczych od chwili ustania przyczyn wymienionych w ust. 3.
6. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przed upływem okresu, na który została zawarta Umowa, Abonent zobowiązany jest do zapłaty Operatorowi Opłaty Wyrównawczej zgodnie z Regulaminem Promocji. Roszczenie nie przysługuje w przypadku rozwiązania przez Abonenta Umowy przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, chyba, że przedmiotem ulgi jest Urządzenie Abonenckie.
7. W przypadku zawierania Umowy z Konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora lub na odległość Abonent ma prawo odstąpienia od Umowy bez podawania przyczyny, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy Konsument nie ma prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem Operatora lub na odległość w przypadku, gdy
  - a) Operator wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą Konsumenta i przed rozpoczęciem świadczenia usługi poinformował Konsumenta, że po spełnieniu świadczenia Konsument utraci prawo odstąpienia od umowy;
  - b) umowa dotyczy dostarczenia treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnienie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu Konsumenta o utracie prawa odstąpienia od umowy. Szczegółowe informacje o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, wzorze formularza odstąpienia od umowy, a także kosztach zwrotu rzeczy, które ponosi Konsument w przypadku odstąpienia oraz obowiązku zapłaty przez Konsumenta poniesionych przez przedsiębiorcę uzasadnionych kosztów zawiera Regulamin oraz załącznik nr 1 do Regulaminu.

## § 4

## IV. POZOSTAŁE WARUNKI UMOWY

1. W zakresie nieuregulowanym w Umowie informacje o:
  - a. sposobie oraz terminach płatności Rachunków za świadczone usługi oraz kosztach usług serwisowych;
  - b. Okresie Rozliczeniowym;
  - c. ograniczeniach w zakresie korzystania z udostępnionych Abonentowi przez Operatora Urządzeń Abonenckich;
  - d. danych dotyczących funkcjonalności świadczonej Usługi obejmujące informacje o procedurach wprowadzonych przez dostawcę usług w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza, wraz z informacją o ich wpływie, na jakość świadczonych usług;
  - e. danych dotyczących, jakości usług;
  - f. działaniach, jakie dostawca usług jest uprawniony podejmować w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług;
  - g. zakresie obsługi serwisowej oraz sposobach kontaktowania się z nimi;
  - h. zakresie odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokości odszkodowania oraz zasady i termin jego wypłaty, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty w umowie poziom, jakości świadczonych usług;
  - i. zasadach, trybie i terminach składania oraz rozpatrywania reklamacji;
  - j. polubownych sposobach rozwiązywania sporów;
  - k. sposobie uzyskania informacji o aktualnym Cenniku;
  - l. zasad umieszczania danych Abonenta w spisie Abonentów;
  - m. sposobie przekazywania informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych sposobie oraz terminach płatności Rachunków za świadczone usługi oraz kosztach usług serwisowych
  - n. wszelkich opłatach należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu telekomunikacyjnych Urządzeń Abonenckich znajdują się w Regulaminie Świadczenia Usług przez Petrotel Sp. z o.o.
2. Abonent niniejszym oświadcza, że Regulaminy i Cenniki - odpowiednie do Usług objętych Umową - zostały mu doręczone przed podpisaniem Umowy, zapoznał się z ich treścią i wyraża zgodę na włączenie ich do Umowy.
3. Aktualne informacje, o jakości świadczonych Usług, Operator publikuje na stronie internetowej Operatora.
4. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie przez systemy informatyczne Operatora zawartych w Umowie danych osobowych wraz z adresem e-mail (poczty elektronicznej), numerami telefonów kontaktowych) w celu wykonywania działalności telekomunikacyjnej przez Operatora. Dane Abonenta mogą być użyte przez Operatora także w celu informowania Abonenta o stanie jego zobowiązań, o zakresie świadczonych mu usług. Dane Abonenta mogą być przetwarzane również w związku z dochodzeniem roszczeń oraz w przypadku cesji wierzytelności.

## § 5

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej Umowy zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo Telekomunikacyjne (Dz.U. nr 171 poz. 1800 ze zm.), odpowiednie przepisy wykonawcze oraz kodeksy cywilny. Wszystkie sprawy sporne Strony poddają rozstrzygnięciu właściwemu Sądowi powszechnemu. Za zgodą Stron Umowy oraz w każdym przypadku, gdy stroną Umowy jest Konsument, sprawy sporne mogą być poddane rozstrzygnięciu przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (postępowanie mediacyjne)
2. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy winny być w pierwszej kolejności rozstrzygane na drodze mediacji lub za pośrednictwem Sądu powszechnego.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Abonenta i jeden dla Operatora.

**Załącznik nr 1****Zgody Abonenta**

Przyjmuję do wiadomości, że przysługuje mi prawo do wycofania każdej z poniższych zgód.  
Cofnięcie zgody nie wpłynie na legalność przetwarzania przed jej wycofaniem.  
Poniższe zgody obowiązują do odwołania.

Administratorem Twoich danych osobowych jest Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Chemików 7, 09-411 Płock.

1. \_\_\_\_\_ na przetwarzanie danych osobowych podanych przeze mnie przy zawieraniu umowy w celach marketingowych, dotyczących usług i produktów Operatora oraz podmiotów współpracujących.
2. \_\_\_\_\_ na kontakt telefoniczny dla celów marketingu bezpośredniego
3. \_\_\_\_\_ na otrzymywanie drogą elektroniczną na wskazany przeze mnie adres e-mail informacji handlowych.
4. \_\_\_\_\_ na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji o zmianach w postanowieniach Umowy.
5. \_\_\_\_\_ na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji o zmianach w Cenniku.
6. \_\_\_\_\_ na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji o zmianach w Regulaminie.
7. \_\_\_\_\_ na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji o zmianie danych Operatora.
8. \_\_\_\_\_ na potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz udzielenie odpowiedzi na reklamację przez Operatora w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego wskazanego środka komunikacji elektronicznej.

Abonent lub osoba upoważniona

.....  
(czytelny podpis Abonenta)

## Załącznik nr 2

### Informacja o przetwarzaniu danych osobowych

Zgodnie z art. 13 ust. 1-2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej „**RODO**”) informujemy, że:

**I.** Administratorem Twoich danych osobowych jest Petrotel Sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Chemików 7, 09-411 Płock.

**II.** W sprawie ochrony swoich danych osobowych możesz skontaktować się z **Inspektorem Ochrony Danych (dalej „IOD”)** pod adresem email: [iod@petrotel.pl](mailto:iod@petrotel.pl); pod numerem telefonu +48 24 365 41 11; lub pisemnie na adres naszej siedziby Petrotel Sp. z o.o., Inspektor Ochrony Danych, ul. Chemików 7, 09-411 Płock.

**III. Cele i podstawy przetwarzania.** Będziemy przetwarzać Twoje dane w celu:

1. marketingowym na podstawie Twojej zgody (podstawa z art. 6 ust 1 lit. a RODO).  
Zgodę możesz wyrazić lub odmówić jej wyrażenia po zapoznaniu się z informacjami tu zawartymi w pkt IV.
2. zawarcia i wykonania umowy (podstawa z art. 6 ust 1 lit. b RODO)
3. realizacji obowiązku prawnego (podstawa z art. 6 ust 1 lit. c RODO) wynikającego z ustawy Prawo telekomunikacyjne (podstawa z art. 180a ust. 1 pkt 1, art. 180c, art. 56 ust. 6 PT) oraz ustawy Ordynacja podatkowa ( podstawa z art. 70 § 1)
4. obsługowym, rozumianym jako bieżące czynności związane z przetwarzaniem danych, które nie zmierzają do zawarcia lub wykonywania umowy z nami zawartej, co jest realizacją naszego prawnie w tym uzasadnionego interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
5. archiwalnym (dowodowym) będącym realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
6. prowadzenia windykacji należnych nam roszczeń, co jest realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
7. ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
8. analizy i statystyki (lepszego doboru usług do potrzeb naszych Klientów, ogólnej optymalizacji naszych produktów, optymalizacji procesów obsługi, budowania wiedzy o naszych Klientach, analizy finansowej naszej spółki itp.) będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
9. oferowania Ci przez nas produktów i usług bezpośrednio (marketing bezpośredni), w tym dobierania ich pod kątem Twoich potrzeb, czyli profilowania, będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

**IV. Zgoda oraz informacja o możliwości wycofania zgody.**

W każdej chwili przysługuje Ci prawo do wycofania zgody na przetwarzanie Twoich danych osobowych, ale cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie Twojej zgody przed jej wycofaniem.

**V. Okres przechowywania danych.**

Twoje dane osobowe wynikające z zawarcia umowy będą przetwarzane przez okres jej trwania, a następnie okres, w którym mogą ujawnić się roszczenia z niej wynikające, czyli przez okres 6 lat (w przypadku osoby fizycznej) lub 3 lat (w przypadku działalności gospodarczej).

Dane osobowe przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu, aż wycofasz swoją zgodę.

**VI. Odbiorcy danych.** Twoje dane osobowe mogą zostać przekazane:

- a) naszym podwykonawcom (podmiotom przetwarzającym) i innym odbiorcom, czyli podmiotom, z którymi współpracujemy łącząc produkty lub usługi, (podmiotom odpowiedzialnym za eksploatację i serwis infrastruktury telekomunikacyjnej i urządzeń abonentkich, obsługę nieruchomości, obsługę Klienta, działania marketingowe, sprzedaż usług, działania windykacyjne, firmom kurierskim, nabywcom wierzycelności, Biurom Informacji Gospodarczej);
- b) w przypadku wyboru produktów i usług dodatkowych, w których sprzedaży uczestniczymy, Twoje dane zostaną przekazane podmiotom współpracującym świadczącym te usługi i dostarczającym produkty.

**VII. Prawa osób, których dane dotyczą:**

Zgodnie z RODO, przysługuje Ci prawo do:

- a) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- b) sprostowania (poprawiania) swoich danych;
- c) usunięcia, ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania;
- d) przenoszenia danych;
- e) wniesienia skargi do organu nadzorczego.

**VIII. Informacja o wymogu podania danych.**

Podanie danych jest niezbędne do zawarcia umowy.

**IX. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji**

1. W procesie realizacji umowy podejmujemy decyzje w sposób zautomatyzowany, z uwzględnieniem profilowania, w celu dopasowania naszej oferty do Twoich potrzeb. Decyzje te są podejmowane całkowicie automatycznie w oparciu o dane, które o Tobie posiadamy, tj. dane dotyczące świadczonych usług, dane transmisyjne, dane o lokalizacji, informacje pozyskane za pomocą plików cookies. Decyzje podejmowane w ten zautomatyzowany sposób mają wpływ na przedstawiane Tobie informacje marketingowe, które będziemy starać się dopasować do Twoich potrzeb.
2. Profilowanie to przetwarzanie danych osobowych przy wykorzystaniu Twoich danych osobowych do oceny niektórych Twoich cech, w szczególności do analizy lub prognozy aspektów dotyczących Twoich efektów pracy, sytuacji ekonomicznej, zdrowia, osobistych preferencji, zainteresowań, wiarygodności, zachowania, lokalizacji lub przemieszczania się.
3. Jeżeli kwestionujesz wynik profilowania, możesz zgłosić reklamację następującymi kanałami komunikacji: telefonicznej (+ 48 24 365 33 88), pisemnej (przesłanej na adres: Petrotel Sp. z o.o., ul. Chemików 7, 09-411 Płock), pocztą elektroniczną (na adres [reklamacje@petrotel.pl](mailto:reklamacje@petrotel.pl) <<mailto:reklamacje@petrotel.pl>>) oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta (aktualne dane kontaktowe odnajdziesz na naszej stronie: <http://www.petrotel.pl/kontakt/biura-obslugi-klienta>)  
Reklamacja i weryfikacja wyniku profilowania zostanie rozpatrzona w sposób niezautomatyzowany. Prosimy podać informacje, które Twoim zdaniem uzasadniają nie trafność naszej oceny. Możesz też zostać poproszony o takie informacje później.  
Reklamacja zostanie rozpatrzona przez osobę o odpowiednich kompetencjach i upoważnieniu do podejmowania decyzji.

**X. Usługa Ogólnokrajowego Biura Numerów oraz Ogólnokrajowego Spisu Abonentów**

1. Jeżeli wyraziłeś zgodę na publikację danych w spisie abonentów (Ogólnokrajowym Spisie Abonentów - OSA) lub Ogólnokrajowym Biurze Numerów (OBN), to oznacza, że Twoje dane zostały przekazane operatorowi świadczącemu te usługi - Orange Polska S.A.
2. Celem spisu abonentów i informacji o numerach telefonicznych jest umożliwienie sprawnego wyszukania numerów telefonu. Spis abonentów udostępniany jest również na płycie DVD. W spisie można wyszukiwać osoby fizyczne (przy użyciu łącznie trzech kryteriów wyszukiwania: nazwisko, imię oraz miejscowość) oraz firmy czy instytucje (przy użyciu dowolnego z kryteriów: nazwa firmy, ulica, miasto, powiat, gmina, województwo, telefon). Usługa informacji o numerach telefonu jest świadczona w formie telefonicznej.
3. Zgodnie z RODO, przysługuje Ci prawo do:
  - a. do wycofania zgody na publikację danych Twoich danych osobowych w OSA/OBN dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
  - c. sprostowania (poprawiania) swoich danych;
  - d. usunięcia, ograniczenia lub wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania;
  - e. przenoszenia danych;
  - f. wniesienia skargi do organu nadzorczego.

MEMOR

## Załącznik nr 3

## Parametry jakościowe usługi dostępu do Internetu

Operator zastrzega, iż maksymalna przepustowość łącza może być ograniczona poprzez wybrany wariant ofertowy dostępu do Internetu.

Przepustowość usługi dostępu do Internetu świadczonego na łączach miedzianych w technologii CU (karty ADSL) zależy od jakości linii, tłumienności, a także możliwości technicznych operatora.

Na faktycznie osiąganą przepustowość na łączu, we wszystkich technologiach, ma wpływ wiele czynników, do których należą: wzrost obciążenia sieci w godzinach szczytu lub przy nieplanowanym wzroście liczby aktywnych użytkowników, korzystanie przez użytkownika z urządzenia abonenckiego nie obsługującego podanej prędkości, jednoczesne korzystanie z usługi przez kilku użytkowników domowych, instalacja na urządzeniu końcowym aplikacji obniżających prędkość transmisji (antywirus, firewall).

W celu zweryfikowania jakie są możliwe przepustowości do osiągnięcia na danym łączu, należy w tabelce odpowiedniej dla technologii w jakiej została dostarczona usługa, wybrać wersję usługi internetowej. Informacje o wersji usługi i technologii zamieszczone są na umowie.

**Wpływ usługi telewizyjnej na przepustowość usługi dostępu do Internetu**

Usługa telewizyjna z Netia Player zajmuje do 10Mbps. Przepustowość usługi dostępu do Internetu w pakiecie z usługą telewizyjną w momencie jednoczesnego korzystania z usług zostaje pomniejszona o wartość do 10Mbps. Każdy Netia Player w usłudze multiroom pomniejsza przepływność dostępu do Internetu o kolejne do 10Mbps przy jednoczesnym korzystaniu z wszystkich usług.

Usługi telewizyjne, które nie wykorzystują Netia Player nie mają wpływu na przepływność usługi dostępu do Internetu w technologii HFC.

**1. Zależność osiągniętej przepustowości łącza w usłudze dostępu do Internetu w technologii**

Wersja usługi internetowej	Mb/s	Przepustowość	
		prędkość odbieranych danych /	prędkość wysyłanych danych
Maksymalna	Zwykle dostępna	Minimalna	
Mbps / Mbps	Mbps / Mbps	Mbps / Mbps	Mbps / Mbps
.....	.....	.....	.....

**2. Wpływ prędkości oraz innych parametrów na usługi dostępu do Internetu, a w szczególności na korzystanie z aplikacji i usług:**

	Przepływność		Opóźnienie		Zmienne opóźnienia (litter)	Utrata pakietów
	do sieci [1]	z sieci	do sieci	z sieci		
Poczta i grupy dyskusyjne	*	*	*	*	-	*
WWW (http i https)	**	*	**	**	-	**
VoD, Video streaming, IPTV	***	*	*	-	-	**
AoD, Audio Streaming	***	*	*	-	-	**
Czaty i komunikatory tekstowe	*	*	**	**	-	**
Peer to Peer	***	***	-	-	-	*
Telefonia VoIP	*	*[2]	***	***	***	*[3]
Wideo konferencje	***	*** [3]	***	***	***	*[3]
Gry Interaktywne	**	**	***	***	***	*
Przesyłanie plików FTP	*[2]	*[2]	*	*	-	**

Legenda:

1 Do momentu osiągnięcia limitu ilości danych wszystkie usługi powinny działać prawidłowo. Po osiągnięciu limitu wpływ na usługi zgodnie z tabelką. Dotyczy tylko internetu mobilnego, gdzie jest podany limit ilości danych.

2 w zależności od wielkości pliku np.: dla pliku 100MB i parametrów usługi 10/1 czas ściągania pliku wynosi 80 sekund, a czas wysyłania pliku wynosi 800 sekund;

3 w zależności od jakości usługi i kodeków użytych w usłudze

\*\*\* bardzo istotny, \*\*istotny, \* nieistotny