

UMOWA ABONENCKA

Nr Identyfikacyjny Abonenta
zawarta dnia -- roku w

Pomiędzy:

ASTA-NET SPÓŁKA AKCYJNA z siedzibą w Pile, ul. Podgórna 10, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000534131, o kapitale zakładowym: 23.000.000,00 zł w całości pokrytym, NIP: 764-00-01-839, REGON: 570010801. Zwaną „Dostawcą” reprezentowaną przez Przedstawiciela Dostawcy usług

Imię: Nazwisko:

oraz Abonentem:

Imię: Nazwisko: PESEL:

Nazwa firmy:

NIP: --- REGON: *Nie dotyczy osób fizycznych KRS:

Rodzaj dokumentu tożsamości: seria i numer dokumentu tożsamości:

*Nie dotyczy w przypadku podania numeru PESEL

Adres miejsca zamieszkania/siedziba firmy:

kod pocztowy

Adres Zakończenia Sieci:

kod pocztowy

Adres do korespondencji: taki jak adres zamieszkania taki jak adres Zakończenia Sieci

Inny niż wymienione:

kod pocztowy

Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez ASTA-NET S.A. następujących danych kontaktowych (patrz par. 32 i 33 Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych zwanego dalej Regulaminem)

Adres e-mail: Telefon domowy: Telefon komórkowy:

Proszę o dostarczanie wyłącznie na wskazany powyżej adres e-mail potwierdzeń dotyczących złożenia przeze mnie za pomocą środków porozumiewania się na odległość oświadczeń o zmianie warunków Umowy Abonenckiej, proponowanych zmian Regulaminu, Cennika jak też informacji o zmianie nazwy, siedziby Dostawcy usług.

ABONENT I DOSTAWCA zawarli niniejszą umowę abonencką zwaną UMOWĄ o treści:

§ 1 Zakres usług objętych Umową/Aneksiem do umowy

PAKIET/NR TELEFONU	NAZWA PROMOCJI	OKRES OBOWIĄZYWANIA

Przyłączenie do sieci Dostawcy lub rozpoczęcie świadczenia poniższych Usług nastąpi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do -- roku, z zastrzeżeniem, że rozpoczęcie świadczenia Usługi Telefonii z przeniesieniem przydzielonego numeru nastąpi w dniu rozwiązania umowy abonenckiej z dotychczasowym dostawcą usług. Zmiana numeru wskazanego przez Abonenta może być dokonywana nie częściej niż co 3 miesiące.

URZĄDZENIE ABONENCKIE	UDOSTĘPNIENIE	NAJEM	WARTOŚĆ SPRZĘTU
dekoder cyfrowy			
karta dostępową			
modem kablowy przewodowy			
modem bezprzewodowy			
modem kablowy voip			
dekoder cyfrowy HD			
moduł CAM			
dekoder HD PVR			
bramka SIP			
acces point, antena radiowa, okablowanie, mocowanie			
zestaw abonencki WIMAX			
terminal GPON			
Karta SIM			
Modem GSM			
Inne:			

Wysokość kosztów i opłat:

RODZAJ OPŁATY	TELEWIZJA	INTERNET	TELEFON
Opłata przyłączeniowa to jest: wykonanie przyłącza, podłączenie usługi			
Opłata aktywacyjna			
Abonament miesięczny			
Przedpłaty o których mowa § 8 Regulaminu w tym Kaucja			
Wszelkie pozostałe opłaty i koszty			

Kwoty wskazane w tabeli uwzględniają podatek VAT. Wskazana kwota Abonamentu wynika z zapisów Cennika lub Regulaminu promocji i obowiązuje na dzień zawarcia Umowy. Kwota ta może podlegać zmianom, w przypadku zmiany zapisów Cennika lub Regulaminu promocji, na zasadach określonych w Regulaminie.

Dostawca informuje, że wszelkie podlegające opłacie świadczenia dodatkowe związane z Umową, których skali i wysokości rozsądnie oceniając nie można z uwagi na ich charakter przewidzieć w momencie zawarcia Umowy wskazane zostały w Cenniku wraz ze stawką lub sposobem obliczenia należnych za nie opłat. Opłaty za te świadczenia nie są uwzględnione w pozycjach zamieszczonych w powyższej tabeli. Przedpłaty, o których mowa w § 8 Regulaminu (w tym Kaucje) uiszczane są w następujący sposób: jednorazowo w dniu zawarcia bądź wznowienia umowy lub w terminie indywidualnie uzgodnionym z klientem. W przypadku, w którym w ramach Usługi dostarczane są Treści cyfrowe Dostawca informuje o funkcjonalnościach tych Treści cyfrowych oraz mających zastosowanie technicznych środkach ich ochrony, a także mających znaczenie interoperacyjnościach Treści cyfrowych ze sprzętem komputerowym i oprogramowaniem. W przypadku Usługi telewizji cyfrowej informacja w tym zakresie określona jest w § 18 ust. 8 i ust. 11 Regulaminu. Dostawca posługuje się następującymi oznaczeniami prędkości dostępu do Internetu:

- minimalna, którą Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Abonentowi w każdym momencie (za wyjątkiem przerw w świadczeniu Usługi), równa 50% prędkości maksymalnej,
 - zwykle dostępna, której Abonent może oczekiwać na poziomie 75% prędkości maksymalnej przez 80 % doby,
 - deklarowana, którą Dostawca posługuje się w działalności marketingowej, Cennikach oraz Umowie Abonenckiej, równa prędkości maksymalnej,
 - maksymalna, której Abonent może oczekiwać przynajmniej co pewien czas, wyznaczająca górną granicę prędkości osiągalnej w danym pakiecie taryfowym.
- Wartości liczone są w protokole warstwy transportowej w taki sposób, iż uwzględniają także ograniczenia wynikające z parametrów punktu Styku sieci z zewnętrznymi punktami wymiany ruchu internetowego.

Postanowienia dodatkowe, w tym minimalny okres do skorzystania z warunków promocyjnych:

--

--

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Na podstawie niniejszej Umowy Dostawca zobowiązuje się do odpłatnego świadczenia na rzecz Abonenta wskazanych w § 1 Umowy Abonenckiej usług telekomunikacyjnych, wybranych przez Abonenta określonych w Zamówieniu. Dostawca świadczy Usługę w zakresie istniejących możliwości technicznych zgodnie ze standardami norm telekomunikacyjnych wiążących Dostawcę w tym zakresie. W zależności od szczegółowych postanowień Umowy Abonenckiej Dostawca świadczy na rzecz Abonenta usługę dostarczania sieci telekomunikacyjnej, przeznaczoną do rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, do świadczenia usługi dostępu do Internetu lub do świadczenia usługi telefonicznej, usługę rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji, usługę dostępu do Internetu lub usługę telefonii stacjonarnej, wraz z Usługami Dodatkowymi, jak również usługi serwisowe.
2. W przypadku zamówienia przez Abonenta usługi telefonii Dostawca zobowiązuje się ponadto do świadczenia na rzecz Abonenta usługi telefonii IP we własnej sieci oraz usług telefonicznych do sieci telefonicznych innych operatorów.
3. Usługi wybrane przez Abonenta i określone szczegółowo w Zamówieniu i w niniejszej Umowie Abonenckiej, w dalszej części umowy zwane będą także Usługą. Zamówienie stanowi integralną część Umowy Abonenckiej.
4. Po upływie okresu promocyjnego, w przypadku Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, Abonent zobowiązany będzie do uiszczenia opłat zgodnie z Cennikiem obowiązującym w dniu zawarcia Umowy. Zamiana Cennika, w trakcie obowiązywania Umowy, rodzi skutki wskazane w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych przez ASTA-NET S.A. (zwanego dalej Regulaminem)
5. W przypadkach wskazanych w Umowie Dostawca zapewnia Abonentowi możliwość przekazywania mu informacji przez Dostawcę, jak również składania oświadczeń woli przez Abonenta za pośrednictwem indywidualnego konta Abonenta w Serwisie Internetowym Dostawcy (elektroniczny formularz).
6. Dostawca zobowiązuje się świadczyć Usługę z zachowaniem obowiązujących przepisów prawa, jak również zachowaniem obowiązujących norm technicznych. Dostawca oświadcza, że ponad 90% przypadków niewykonania lub nienależytego wykonania Usług usuwanych jest w ciągu 24 godzin od uzyskania informacji, a wskaźnik ilości reklamacji na 1000 Abonentów w ciągu jednego miesiąca nie przekracza 20.
7. Dostawca nie wprowadził żadnych ograniczeń w dostępie lub korzystaniu z Usług, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązuje się nie udostępniać Usług poza Lokalem.
8. Do niniejszej Umowy zastosowanie mają definicje użyte w Regulaminie.

§ 3 Uprawnienia i obowiązki Abonenta

- Abonent oświadcza, że:
1. przysługuje mu odpowiedni tytuł prawny do Lokalu, w którym będzie świadczona usługa, zgodnie z postanowieniami Regulaminu;
 2. otrzymał oraz zapoznał się z Regulaminem, Cennikiem świadczenia usług (zwanym dalej Cennikiem) oraz Regulaminem promocji, jeżeli Umowa Abonencka zawierana jest na warunkach promocyjnych, które będą miały zastosowanie do świadczenia Usług i akceptuje ich postanowienia. Regulamin, Cennik (określający m. in. koszt usług serwisowych) oraz Regulamin promocji dostępne są w Serwisie Internetowym Dostawcy, oraz w Biurze Obsługi Klienta. Zapis dotyczy również - w przypadku umowy świadczenie usługi telewizyjnej - oferty programowej, wskazującej programy wchodzące w skład poszczególnych pakietów. Abonent wyraża zgodę na włączenie postanowień Cennika, Regulaminu, Regulaminu promocji do niniejszej umowy;
 3. w przypadku zawarcia umowy poza Biurem Obsługi Klienta lub na odległość poinformowany został w sprawie odstąpienia od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy poprzez złożenie oświadczenia Dostawcy. Dla zachowania terminy wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy. (Podstawa prawna: Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta Dz.U.2014 poz.827). Zasady odstąpienia od umowy określa pouczenie - załącznik nr 3 do Umowy. Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik nr 4 do Umowy.
 4. zobowiązuje do terminowego uiszczenia opłat zgodnie z Cennikiem, oraz w przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych odpowiedniego Regulaminu promocji. Nadto Abonent zobowiązuje się do wykonywania innych obowiązków wynikających z Umowy, Regulaminu, Regulaminu promocji.
 5. wyraża zgodę na przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej na inny podmiot uprawniony do świadczenia Usługi telekomunikacyjnych oświadczenie woli Abonenta musi być dodatkowo potwierdzone na piśmie.
 6. został poinformowany o prawie wyboru formy zawarcia Umowy spośród form dopuszczonych przez Dostawcę.

§ 4 Okres obowiązywania Umowy. Rozwiązanie Umowy

1. Umowa Abonencka zostaje zawarta na czas nieoznaczony, o ile postanowienia §1 nie stanowią jednoznacznie odmiennie. W przypadku zawarcia Umowy na warunkach promocyjnych, §1 określa minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych. W przypadku zawarcia Umowy Abonenckiej na czas oznaczony, po upływie tego czasu, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Strony mogą zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone drugiej Stronie, co najmniej na miesiąc kalendarzowy przed upływem okresu, na który umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa powyżej, Umowa Abonencka wygasa z ostatnim dniem terminu, na który została zawarta. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę w całości lub w części dotyczącej poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresy wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej. Rozwiązanie przed Dostawcą Umowy zawartej z Konsumentem wymaga wskazania ważnej przyczyny.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy Abonenckiej w trybie natychmiastowym, gdy druga strona narusza jej istotne warunki i nie zaprzestaje naruszania po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń i bezskutecznym upływie terminu co najmniej 15 dni od ich uiszczenia, a Regulamin nie zawiera w tym zakresie postanowień szczególnych. Zapis zdania pierwszego dotyczy w szczególności uprawnienia Abonenta, w przypadku gdy świadczone Usługi nie spełniają warunków jakościowych podanych w mowie co zostanie przez Abonenta wykazane.
3. Minimalny czas trwania Umowy Abonenckiej stanowi jeden pełen Okres Rozliczeniowy. Jeden pełen Okres Rozliczeniowy stanowi również minimalny czas świadczenia poszczególnych, zamówionych przez Abonenta Usług o charakterze ciągłym. Zapis zdania pierwszego, w szczególności zapewnia możliwość zawarcia Umowy Abonenckiej na czas oznaczony, nie dłuższy niż 12 miesięcy. W przypadku Konsumenta, czas oznaczony, stanowiący początkowy czas obowiązywania Umowy Abonenckiej nie może być dłuższy niż 24 miesiące.
4. Dostawca uprawniony jest w szczególności do rozwiązania Umowy, na zasadach określonych w ust. 2 w przypadkach opisanych w Regulaminie a także gdy Abonent:
 - 1) opóźnia się z zapłatą na rzecz Dostawcy powyżej 30 dni od terminu płatności wskazanego na Dokumentie Księgowym, po bezskutecznym wezwaniu Abonenta do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 15 dni,
 - 2) dołącza do Sieci Dostawcy urządzenia telekomunikacyjnego, w tym Urządzenia Odbiorcze lub inne urządzenia niespełniające wymagań określonych przez obowiązujące przepisy lub urządzenia nieprzeznaczone do dołączania do Sieci Dostawcy;
 - 3) dołącza do Sieci Dostawcy urządzenia telekomunikacyjne, w tym Urządzenia Odbiorcze w punktach niebędących jej zakończeniami;
 - 4) zakłada się pracę Sieci telekomunikacyjnej;

- 5) udostępnia zakończenie Sieci lub Urządzenia Abonenckiego osobom trzecim bez zgody Dostawcy, w tym: podłącza dodatkowe urządzenia do zakończenia Sieci lub umożliwia korzystanie z Usług poza Siecią lub nieruchomością (Lokalem) Abonenta;
 - 6) dokonuje jakichkolwiek zmiany techniczne w udostępnionym Urządzeniu Abonenckim;
 - 7) podłącza dodatkowe Urządzenie Abonenckie lub Urządzenie Odbiorcze bez wykupienia stosownej Usługi Dodatkowej określonej w aktualnym Cenniku,
 - 8) podejmuje działania przy wykorzystaniu Usług, naruszające przepisy prawa,
 - 9) nie udziela Dostawcy dostępu do Urządzenia Abonenckiego lub Sieci, w tym Gniazda abonenckiego, celem jej konserwacji, regulacji, naprawy lub modernizacji.
5. Szczegółowe postanowienia dotyczące oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta zawiera pouczenie o prawie odstąpienia, stanowiące załącznik nr 3 do Umowy Abonenckiej. Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi załącznik nr 4 do Umowy.

§ 5 Płatności

Opłaty należne na podstawie Umowy naliczane będą w miesięcznych okresach rozliczeniowych. Abonent zobowiązuje się do zapłaty opłaty abonamentowej, obejmującej opłatę za usługi świadczoną przez Dostawcę oraz innych opłat zgodnie z Cennikiem, Regulaminem, Regulaminem promocji i warunkami Umowy, w kwocie wynikającej z otrzymanego Dokumentu Księgowego, w terminie do 20-go dnia każdego miesiąca, chyba że inny termin został określony w Dokumentie Księgowym. Dokument Księgowy doręczany jest na adres wskazany w umowie. Na wniosek Abonenta Dokument Księgowy może być doręczany za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres wskazany przez Abonenta.

§ 6 Abonent. Opłata aktywacyjna, opłata instalacyjna

1. Abonent obejmuje:
 - 1) w przypadku Usługi telewizyjnej: opłatę z tytułu dostarczenia i utrzymania Sieci, opłatę z tytułu rozpowszechniania lub rozprowadzania programów radia i telewizji wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), jak również opłatę za Podstawową obsługę serwisową. Abonentem w szczególności nie obejmują opłaty aktywacyjnej, opłaty przyłączeniowej, opłat za obsługę serwisową inną niż podstawowa obsługa serwisowa, abonamentu radiowo-telewizyjnego oraz innych opłat wskazanych w Cenniku. W szczególności Abonentem nie obejmuje opłat z tytułu udostępnienia Urządzenia Abonenckiego
 - 2) w przypadku Usługi dostępu do Internetu: opłatę z tytułu dostarczenia i utrzymania Sieci, opłatę z tytułu dostępu do Internetu wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), jak również opłatę za podstawową obsługę serwisową. Abonentem w szczególności nie obejmują opłaty aktywacyjnej, opłaty przyłączeniowej, opłat za obsługę serwisową inną niż podstawowa obsługa serwisowa oraz innych opłat wskazanych w Cenniku. W szczególności Abonentem nie obejmuje opłat z tytułu udostępnienia Urządzenia Abonenckiego.
 - 3) w przypadku Usługi telefonii: opłatę z tytułu dostarczenia i utrzymania Sieci, opłatę z tytułu dostępu do telefonii wraz ze wskazanymi w Umowie Usługami dodatkowymi (o ile Cennik nie wskazuje jednoznacznie, iż Usługa dodatkowa podlega dodatkowej opłacie), jak również opłatę za podstawową obsługę serwisową inną niż Podstawowa obsługa serwisowa oraz innych opłat w wskazanych w Cenniku, w szczególności opłat za zrealizowane połączenie telefoniczne. W szczególności abonentem nie obejmuje opłat z tytułu udostępnienia Urządzenia Abonenckiego.
2. Wysokość opłaty aktywacyjnej określa Cennik, opłata przyłączeniowa (Instalacyjna) określona jest w Cenniku bądź naliczana jest według indywidualnej uzgodnionej kalkulacji ustalonej po przeprowadzeniu wywiadu technicznego. Opłata przyłączeniowa obejmuje koszt wykonania lub dostosowania instalacji oraz koszt zakończenia Sieci (gniazda abonenckiego).

§ 7 Zasady udostępnienia Urządzenia Abonenckiego

1. Na czas trwania niniejszej umowy, gdy jest to niezbędne Dostawca sprzedaje/udostępnia/wynajmie Abonentowi na zasadach określonych w Regulaminie, Regulaminie promocji Urządzenia Abonenckie o numerze seryjnym wymienionym w protokole odbioru instalacji, stanowiącym integralną część Umowy Abonenckiej.
2. Szczegółowe zasady udostępnienia Urządzenia Abonenckiego określa §22 Regulaminu.
3. W przypadkach, takich jak:
 - 1) uchybienie przez Abonenta terminowi do zwrotu Urządzenia Abonenckiego, po uprzednim wezwaniu Abonenta do zwrotu Urządzenia Abonenckiego,
 - 2) dostarczenie przez Abonenta uszkodzonego Urządzenia Abonenckiego,
 - 3) zniszczenia przez Abonenta Urządzenia Abonenckiego,
 Dostawca ma prawo obciążyć Abonenta odszkodowaniem w postaci kary umownej w wysokości określonej w Umowie, bądź Regulaminie promocji lub Cenniku stanowiącej równowartość Urządzenia Abonenckiego.
4. Dostawca zobowiązuje się dostarczyć Urządzenie Abonenckiego wolne o wad. W przypadku sprzedaży Urządzenia objętego gwarancją, Dostawca zobowiązany jest przekazać dokument gwarancyjny określający warunki gwarancji. Dostawca nie wprowadził żadnych ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzenia Abonenckiego, z tym zastrzeżeniem, że Abonent zobowiązany jest do wykorzystania go na własne potrzeby i nie udostępniania osobom trzecim poza Lokalem.

§ 8 Przyłączenie do Sieci. Rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Za dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi uznaj się moment aktywacji instalacji zakończenia Sieci (Gniazda Abonenckiego) u Abonenta.
2. Dostawca zobowiązuje się niezwłocznie rozpocząć świadczenie Usługi (przyłączyć Lokal do Sieci oraz dokonać aktywacji Usługi), nie później jednakże niż w terminie określonym w niniejszej Umowie. Termin wskazany w zdaniu poprzednim w wyjątkowych sytuacjach może ulec modyfikacji, w przypadkach opisanych w Regulaminie.

§ 9 Zmiana Pakietu i zamawianie dodatkowych opcji Usługi

1. Jeżeli Abonent nie zalega z żadnymi wymagalnymi opłatami wobec Dostawcy, Strony mogą rozszerzyć zakres świadczonych Usług, w tym w szczególności zmienić Pakiet Usług na wyższy, dokupić inny Pakiet Usług, zwiększyć przepustowość świadczonych Usług dostępu do Internetu lub rozszerzyć Umowę o Usługę kolejnego rodzaju. Zamówienia na dodatkowe Pakiety, jak również inne Usługi Dodatkowe, można składać w formie pisemnej, osobiście w Biurze Obsługi Klienta lub poza nim, z uprawnionym Przedstawicielem Dostawcy lub za pośrednictwem formularza zamieszczonego w Serwisie Internetowym Dostawcy (o ile Dostawca zapewnia taką możliwość). Zmiana stanowi podstawę naliczenia odpowiednich opłat, zgodnie z postanowieniami Cennika. Postanowienia niniejszego ustępu stosuje się odpowiednio do ograniczenia zakresu świadczonych Usług, z tym zastrzeżeniem iż ograniczenie zakresu świadczonych Usług nie wymaga braku zgody Abonenta wobec Dostawcy.
2. Dostawca może także umożliwić Abonentowi zmianę zakresu świadczonych Usług poprzez złożenie oświadczeń w formie elektronicznej lub dokumentowej, w tym za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności za pośrednictwem telefonu, poczty e-mail lub Serwisu internetowego Dostawcy. Możliwość opisana w zdaniu pierwszym dotyczy w szczególności zamówienia oraz rezygnacji z Usług dodatkowych oraz zmiany pakietu, w którym świadczona są Usługi.

3. W przypadku, gdy zmiana Umowy dokonywana jest poprzez oświadczenia woli (w tym oświadczenia o zawarciu lub zmianie umowy) składane w formie dokumentowej, dostawca usług utrzuła i dostarcza abonentowi treść zaproponowanych i uzgodnionych warunków umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się tymi warunkami na Trwałym nośniku.

4. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na warunkach promocyjnych, Abonent zobowiązany będzie do zwrotu przyznanego ulgi, na zasadach określonych w § 11 ust. 2 Umowy, Regulaminie oraz odpowiednich Regulaminach promocji. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy, zawartej poza Biurem Obsługi Klienta (w tym na odległość), bez podania przyczyn, w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy składając oświadczenie Dostawcy, na zasadach opisanych w pouczeniu stanowiącym załącznik do Umowy. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy, (Podstawa prawna: Ustawa z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta Dz.U.2014 poz.827). Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy stanowi załącznik do Umowy. Dla zachowania terminu wskazanego w zdaniu poprzednim wystarczające jest wysłanie oświadczenia na adres Dostawcy. W razie odstąpienia od Umowy Abonenckiej, Umowa ta jest uważana za niezawartą, a Abonent jest zwolniony z wszelkich zobowiązań oprócz opłaty za wykonane połączenia telefoniczne. Jeżeli Konsument złożył oświadczenie o dostąpieniu od umowy zanim Dostawca przyjął jego ofertę oferta przestaje wiązać.

5. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 5 nie przysługuje Konsumentowi w przypadku, w którym Dostawca wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Dostawcę utraci prawo odstąpienia od Umowy

6. Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 1. Jeżeli Konsument został poinformowany przez Dostawcę o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia do Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi informacji o tym prawie.

7. Konsument nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do dostąpienia od Umowy, jeżeli Dostawca nie poinformował Konsumenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.

§ 10 Zakres obsługi serwisowej

Zakres podstawowej obsługi serwisowej obejmuje instalację, aktywację, zmianę pakietów, konfigurację Urządzeń Abonenckich udostępnianych Abonentowi oraz usuwanie Usterek i Awarii leżących po stronie Dostawcy Szczegółowy zakres podstawowej obsługi serwisowej określa Regulamin.

§ 11 Reklamacje

Zwrot ulgi przyznanej Abonentowi. Zmiana Umowy, Regulaminu Cennika

1. Abonentowi przysługuje prawo złożenia reklamacji. Reklamacje mogą dotyczyć: niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi, niedotrzymania z winy Dostawcy określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi. Tryb i zasady postępowania reklamacyjnego określa Regulamin.

2. W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w tym o zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej, związanego z ulgą przyznana Abonentowi, wysokość roszczenia z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Dostawcę z winy Abonenta przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Abonentowi, pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia Umowy do dnia jej rozwiązania. Wartość ulgi przyznanej Abonentowi określa Umowa Abonencka lub regulamin promocji.

3. Dostawca doręcza Abonentowi treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, na Trwałym nośniku, w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została Umowa, chyba że Abonent złożył jedno z żądań opisanych w ust. 4 poniżej. Dostawca podaje do publicznej wiadomości za pośrednictwem Serwisu internetowego Dostawcy, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie. Powiadomienie oraz podanie do publicznej wiadomości winno być dokonane z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian. Okres ten może być krótszy, jeśli publikacja aktu prawnego, z którego wynika konieczność wprowadzenia zmian następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed jego wejściem w życie lub okres taki wynika z decyzji Prezesa UKE. Informacje, o których mowa w art. 61a ust. 1 pkt 1-3 ustawy Prawo telekomunikacyjne, Dostawca podaje do wiadomości publicznej, zgodnie z postanowieniami art. 61a ustawy Prawo telekomunikacyjne.

Załączniki:

1. Regulamin,
 2. Cennik,
 3. *Pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy,
 4. *Wzór formularza odstąpienia od Umowy.
- *wypełnić, gdy znajduje się zastosowanie

4. Na żądanie Abonenta, który udostępnił adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny podobnego środka porozumiewania się na odległość (jeżeli Dostawca dopuszcza korzystanie z takiego środka), Dostawca dostarcza treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, drogą elektroniczną na adres wskazany przez Abonenta. W przypadku Abonentów będących stroną umowy zawartej w formie elektronicznej lub dokumentowej, Dostawca dostarcza, na żądanie tych Abonentów, treść każdej proponowanej zmiany Cennika lub warunków umowy, w tym określonych w Regulaminie na piśmie na wskazany adres korespondencyjny.

5. Abonent, nie później niż do dnia wejścia w życie zmian warunków Umowy, w tym określonych w Regulaminie, lub zmian Cennika, ma prawo doręczyć Dostawcy pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Abonenckiej z powodu braku akceptacji zmian wymaga chowania foremny pisemnej po rygorem nieważności. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian.

6. W przypadku rozwiązania Umowy z uwagi na niezakceptowane zmiany Regulaminu albo niezakceptowanie podwyższenia cen zawartych w Cenniku, Dostawcy nie przysługuje zwrot ulgi.

7. Uregulowań ust. 6 nie stosuje się w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa lub gdy zmiana wynika z decyzji Prezesa UK, o której mowa w art. 63 ust. 2a Prawa telekomunikacyjnego.

8. W przypadku, gdy proponowana zmiana Cennika lub 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, Dostawca podaje do publicznej wiadomości poprzez publikację w swoim Serwisie internetowym 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. Jeżeli Abonent nie akceptuje zmiany Cennika lub warunków Umowy określonych w Regulaminie, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem na dzień wejścia w życie zmian. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy powinno zostać złożone nie później niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. W Regulaminie zawarte zostały zapisy dotyczące: sposobów dokonywania płatności, okresy rozliczeniowe, wprowadzonych przez lub na zlecenie Dostawcy ograniczeń w zakresie korzystania z Urządzenia Abonenckiego, danych dotyczących funkcjonalności świadczonej usługi, zakresu usług serwisowych oraz sposobów kontaktowania się z podmiotami, które je świadczą, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, zasad, trybu i terminów składania oraz rozpatrywania reklamacji, informacji o polubownych sposobach rozwiązania sporów, sposobu uzyskania informacji o aktualnym Cenniku oraz kosztach usług serwisowych, zasad umieszczenia danych w spisie abonentów w przypadku umowy dotyczącej świadczenia usług głosowych sposobów przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych oraz zapisy dotyczące wszelkich opłat należnych w momencie rozwiązania Umowy, w tym warunki zwrotu Urządzenia Abonenckiego ze wskazaniem, na czyj koszt zwrot ma nastąpić.

2. Dla celów naliczania opłat oraz dla celów rozliczeń międzyoperatorów Dostawca będzie przetwarzać dane transmisyjne, obejmujące dane o numerze użytkownika wywołanego i wywołującego, rodzaj i czas połączenia oraz dane o jakości połączenia. Powyższe dane będą przetwarzane w okresie obowiązywania Umowy a po jej zakończeniu w okresie dochodzenia roszczeń.

3. W przypadku spraw nieuregulowanych w Umowie, Regulaminie oraz Cennikach stosuje się przepisy.

OŚWIADCZENIA

- TAK NIE Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych zawartych w Umowie Abonenckiej przez Dostawcę w celach związanych z realizacją Umowy, windykacyjnych, marketingowych, promocyjnych, reklamy różnego rodzaju towarów i usług świadczonych przez Dostawcę, w tym celu złożenia propozycji zawarcia umowy.
- TAK NIE Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych zawartych w Umowie Abonenckiej przez Dostawcę w celach związanych z realizacją Umowy, windykacyjnych, marketingowych, promocyjnych, reklamy różnego rodzaju towarów i usług świadczonych przez inne podmioty, w tym celu złożenia propozycji zawarcia umowy.
- TAK NIE Abonent wyraża zgodę na wykorzystanie przez Dostawcę poczty elektronicznej, telefonu lub innych środków komunikacji w celu przekazywania informacji pochodzących od Dostawcy a związanych z obsługą umowy abonenckiej oraz windykacji, a także do celów marketingowych, promocyjnych, reklamy różnego rodzaju towarów i usług świadczonych przez inne podmioty, w tym celu złożenia propozycji zawarcia umowy.
- TAK NIE Abonent wyraża zgodę na wykorzystanie przez Dostawcę poczty elektronicznej, telefonu lub innych środków komunikacji do celów marketingowych, promocyjnych, reklamy różnego rodzaju towarów i usług świadczonych przez inne podmioty, w tym celu złożenia propozycji zawarcia umowy.
- TAK NIE Abonent wyraża zgodę na wykorzystanie przez Dostawcę numeru rachunku bankowego i numeru karty płatniczej dla celów związanych z obsługą umowy abonenckiej oraz dla celów windykacji.
- TAK NIE Abonent wyraża zgodę na doręczanie kierowanej do niego korespondencji, w szczególności komunikatów, zawiadomień, faktur, wezwań do zapłaty na wskazany w niniejszej umowie adres poczty elektronicznej.
- TAK NIE Abonent usługi telefonii oświadcza, że został poinformowany o celu publicznie dostępnego spisu abonentów lub telefonicznej informacji o numerach, a także o możliwości wykorzystania spisu, za pomocą funkcji wyszukiwania dostępnych w jego elektronicznej formie oraz wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu umieszczenia w publicznie dostępnym spisie abonentów danych identyfikujących Abonenta oraz na przekazanie w/w danych innym przedsiębiorcom w celu publikacji spisu lub świadczenia usługi informacji o numerach telefonicznych.
- TAK NIE Abonent wyraża zgodę na doręczenie mu potwierdzenia przyjęcia reklamacji i odpowiedzi na reklamację na wyżej wskazany adres poczty elektronicznej.

Dostawca

Abonent

Na podstawie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych (dalej: Rozporządzenie) przekazujemy poniższe informacje i zasady związane z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez ASTA-NET:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest ASTA-NET S.A. z siedzibą w Pile, kod pocztowy 64-920, przy ul. Podgórznej 10, tel. 67 350 90 00,
- 2) kontakt z Inspektorem Ochrony Danych w ASTA-NET S.A. możliwy jest pod adresem email iod@asta-net.pl,
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w następujących celach:
 - a) podjęcia na Pani/Pana żądanie działań zmierzających do zawarcia umowy z ASTA-NET, w tym celu dokonania badania zdolności przyłączenia abonenta do sieci telekomunikacyjnej (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia),
 - b) realizacji zawartej z ASTA-NET umowy o świadczeniu usług telekomunikacyjnych (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b Rozporządzenia),
 - c) wypełniania obowiązków prawnych ciążących na ASTA-NET w związku z prowadzeniem działalności telekomunikacyjnej i realizacją zawartych umów (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c Rozporządzenia),
 - d) marketingu i promocji, produktów i usług oferowanych przez ASTA-NET (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia),
 - e) dochodzenia należności (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia)
 - f) wewnętrznych celów administracyjnych ASTA-NET, w tym analizy portfela abonentów, statystyki i raportowania wewnętrznego ASTA-NET oraz w ramach grupy ASTA (na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia)
- 4) W związku z przetwarzaniem danych w celach wskazanych w pkt 3 Pani/Pana dane osobowe mogą być udostępniane innym odbiorcom bądź kategoriom odbiorców danych osobowych, do których należą:
 - a) Urząd Komunikacji Elektronicznej,
 - b) firmy realizujące kopertowanie i wysyłanie korespondencji,
 - c) firmy realizujące telemarketingową sprzedaż usług świadczonych przez ASTA-NET,
 - d) firmy windykacyjne oraz biura informacji gospodarczej,
 - e) podmioty z grupy ASTA,
 - f) inne podmioty upoważnione do odbioru Pani/Pana danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
- 5) Pana/Pani dane osobowe przechowywane będą przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania wskazanych w pkt 3, tj.:
 - a) w zakresie realizacji zawartej przez Panią/Pana umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przez okres do czasu zakończenia jej realizacji, a po tym czasie przez okres oraz w zakresie wymaganym przez przepisy prawa lub dla zabezpieczenia ewentualnych roszczeń, a w przypadku wyrażenia przez Panią/Pana zgody na przetwarzanie danych po wygaśnięciu umowy, do czasu wycofania tej zgody,
 - b) w zakresie wypełniania obowiązków prawnych ciążących na ASTA-NET w związku z prowadzeniem działalności telekomunikacyjnej i realizacją zawartych umów, przez okres do czasu wypełnienia tych obowiązków przez ASTA-NET,
 - c) w zakresie marketingu i promocji produktów i usług oferowanych przez ASTA-NET, przez okres do czasu wycofania przez Panią/Pana zgody na takie przetwarzanie,
 - d) w zakresie wewnętrznych celów administracyjnych, przez okres do czasu wypełnienia prawnie usprawiedliwionych interesów ASTA-NET, stanowiących podstawę tego przetwarzania lub do czasu wniesienia przez Panią/Pana sprzeciwu wobec takiego przetwarzania.
- 6) posiada Pani/Pan prawo do: żądania od administratora dostępu do danych osobowych, prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych,
- 7) ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do UODO, gdy uzasadnione jest, że Pana/Pani dane osobowe przetwarzane są przez administratora niezgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.,
- 8) w zakresie, w jakim przetwarzanie Pani/Pana danych następuje w celu zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, podanie przez Panią/Pana danych jest dobrowolne, jednak jednakże niepodanie danych w zakresie wymaganym przez ASTA-NET może skutkować brakiem możliwości zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.