

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa rodzaj i zakres usług świadczonych przez Netie S.A. oraz Internetia sp. z o.o., dalej „Spółki” lub „GK Netia” drogą elektroniczną, zasady i warunki techniczne świadczenia tych usług oraz warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie tych usług oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Każdy korzystający z Usługi, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
3. Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie za pośrednictwem witryny [www.netia.pl](http://www.netia.pl) w formie umożliwiającej pobranie, utrwalenie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu.
4. Usługa dostępna jest dla Abonentów lub Użytkowników innych usług Netii SA.

## II. DEFINICJE

1. **Usługobiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z Usługi.
2. **Usługodawca** – Netia SA, ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, Internetia Sp. z o.o., ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa
3. **Usługa** – usługa dostępu do Internetowego Centrum Obsługi Klienta, polegająca na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą sieci telekomunikacyjnej, na indywidualne żądanie Usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych, dostępna w ramach Serwisu.
4. **Rejestracja** – czynności Usługobiorcy zmierzające do założenia Konta w ICOK, w tym podanie wymaganych danych identyfikujących Usługobiorcę.
5. **Login** – adres e-mail lub Identyfikator ( numer konta abonenta) przypisany do aktywnej usługi oferowanej przez Spółki identyfikujący Usługobiorcę, podany podczas Rejestracji, który po połączeniu z Hasłem umożliwia dostęp do Konta Netia Online (logowanie).
6. **Hasło** – alfanumeryczny ciąg znaków (nie mniej niż 8 i nie więcej niż 30 znaków), ustalony przez Usługobiorcę przy Rejestracji, zgodnie z instrukcją pojawiającą się w trakcie Rejestracji, który po połączeniu z Loginem identyfikuje Usługobiorcę w czasie logowania się do Konta Netia Online.
7. **Konto NOL** – zbiór zasobów i ustawień utworzonych dla Usługobiorcy w ramach Serwisu Usługodawcy, w ramach którego Usługobiorca po zalogowaniu otrzymuje całodobowy dostęp do informacji i danych dotyczących posiadanych usług i zawartych umów w Cyfrowym Polsacie.
8. **Serwis ICOK (Serwis)** – aplikacja internetowa Spółki pod nazwą Netia On Line Klienta, dostępna w Internecie na stronie [www.netia.pl](http://www.netia.pl), za pośrednictwem której możliwe jest korzystanie z Usługi.

## III. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługodawca świadczy Usługę na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.

3. Korzystanie z Usługi jest nieodpłatne, z zastrzeżeniem opłat z tytułu zapewnienia dostępu do sieci Internet oraz opłat za transmisję danych, którymi obciąża Usługobiorcę dostawca Internetu, z którego usług Usługobiorca korzysta.

4. Usługobiorca może skorzystać z Usługi po dokonaniu Rejestracji w Serwisie Netia Online pod adresem <https://netiaonline.pl>, lub w przypadku firm podając dane w postaci nazwy użytkownika jako numer konta abonenta i hasła jako numeru pin.

5. Podczas Rejestracji Usługobiorca obowiązany jest podać posiadany numer konta abonenta, adres e-mail i PESEL (osoba fizyczna) bądź NIP, imię, nazwisko (osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej). Podany podczas Rejestracji adres e-mail zostanie zapisany jako adres kontaktowy.

6. Po dokonaniu Rejestracji w Serwisie utworzone zostaje dla Usługobiorcy Konto Netia Online. W ramach Konta Netia Online Usługobiorca uzyskuje dostęp do informacji o wszystkich aktywnych usługach przypisanych do PESEL/NIP/konta abonenta Usługobiorcy widniejących w systemach Usługodawcy oraz możliwość zarządzania tymi usługami, w tym dokonywania określonych czynności dotyczących posiadanych przez Usługobiorcę usług, w tym zlecenia określonych przez Usługodawcę zmian.

7. Korzystanie z Usługi wymaga każdorazowo logowania do Serwisu. Logowanie do Konta Netia Online możliwe jest za pomocą adresu e-mail Usługobiorcy podanego podczas Rejestracji albo numeru konta abonenta oraz numeru pin.

8. Hasło może być zmieniane przez Usługobiorcę po zalogowaniu do Serwisu Netia Online.

9. Usługobiorca zobowiązany jest nie ujawniać osobom trzecim Hasła i Loginu do Konta Netia Online.

10. Trzykrotne wprowadzenie nieprawidłowego Hasła podczas logowania się do Usługi spowoduje zablokowanie możliwości korzystania z Usługi. W celu przywrócenia dostępu do Usługi Usługobiorca powinien skontaktować się z Usługodawcą.

11. W sytuacji, gdy Usługobiorca nie pamięta ustawionego Hasła może skorzystać z funkcji przypomnienia hasła dostępnej w oknie logowania do Serwisu Netia Online.

#### **IV. WYMAGANIA TECHNICZNE**

1. Warunkiem technicznym niezbędnym do współpracy z Systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca, w celu korzystania z Usługi jest posiadanie:

- a. połączenia z siecią Internet,
- b. przeglądarki internetowej wspieranej przez z włączoną obsługą javascript i plików cookies niezbędnych do wykonania połączenia i realizacji Usługi,
- c. posiadanie adresu e-mail.

2. Serwis w celu realizacji Usługi wykorzystuje m.in. pliki cookies. Pliki Cookie Netia wykorzystuje pliki cookie (niewielkie pliki tekstowe przechowywane przez przeglądarkę internetową na dysku użytkownika) na swoich stronach internetowych. Więcej informacji znajdziesz w [Polityce Prywatności](#).

3. Usługodawca zastrzega, że korzystanie z Usługi może wiązać się z ryzykiem związanym z wykorzystaniem sieci Internet (m.in. wirusy internetowe, ingerencja osób nieuprawnionych) i informuje Usługobiorców o konieczności przedsięwzięcia odpowiednich kroków zabezpieczających, w tym zainstalowanie odpowiedniego oprogramowania antywirusowego oraz zabezpieczenia Hasła i

Loginu przed dostępem osób trzecich oraz każdorazowe wylogowanie się z Serwisu po zakończeniu korzystania z Usługi.

4. Usługodawca zobowiązany jest udostępnić Usługobiorcy aktualne informacje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną oraz funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usługi, wprowadzanych przez Usługodawcę do Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Usługobiorca. Aktualne informacje będą udostępniane za pośrednictwem Serwisu oraz za pośrednictwem dostępnych u Usługodawcy kanałów komunikacji.

5. Usługodawca zapewnia właściwe środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa, integralności i poufności zgodne z zasadami świadczenia usług przez GK Netia.

## V. ZAKRES USŁUGI

1. Usługa umożliwia Usługobiorcom w szczególności dokonywanie następujących czynności w ramach Konta Netia Online:

- a. sprawdzać stan (saldo) rachunku,
- b. zmiana Hasła,
- c. edycja , zmiana danych kontaktowych
- d. sprawdzenia stanu swoich płatności, wraz z ich historią oraz dostęp do informacji o zaległych płatnościach,
- e. na bieżąco kontrolować wszystkie wykonywane połączenia
- f. dokonania opłaty za pośrednictwem płatności elektronicznych,
- g. kontakt z Usługodawcą za pomocą formularza kontaktowego oraz dostęp do historii korespondencji,
- k. zarządzania wybranymi usługami/opcjami dodatkowymi,
- l. zamówienia wybranych usług dodatkowych,
- i. sprawdzać faktury i płatności

4. Zakres Usługi może ulec modyfikacjom, w szczególności w związku z rozszerzeniem funkcjonalności Serwisu Netia Online, zmian technologii wykorzystywanej do świadczenia Usługi, zmiany niektórych z funkcjonalności Usługi. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o zmianach zakresu poprzez informację w Serwisie.

## VI. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania świadczenia Usługi elektronicznej ze względu na prace konserwacyjne lub prace związane z modyfikacją Usługi.

2. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści sprzecznych z porządkiem prawnym. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę zawiadomienia urzędowego lub wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Usługobiorcę, Usługodawca jest uprawniony do uniemożliwienia dostępu do tych danych. W celu uniknięcia wątpliwości Usługodawca informuje, iż

zgodnie z prawem nie ponosi odpowiedzialności za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych, których treść posiada charakter bezprawnny.

3. Usługobiorca jest zobowiązany do wykorzystywania Usługi zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami oraz w sposób nienaruszający dóbr osobistych osób trzecich lub interesów Usługodawcy, a także do nieprzenoszenia na osoby trzecie prawa do korzystania z Usługi.

4. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za:

- a. czynności dokonane w związku z korzystaniem z Usługi oraz wyniki z tego skutki,
- b. zabezpieczenia przed wejściem w posiadanie przez osoby nieuprawnione aparatu telefonicznego/modemu, dekodera, lub karty SIM, Loginu, Hasła, numeru konta abonenta
- c. zabezpieczenie systemu komputerowego, z którego korzysta Usługobiorca przed bezprawnym działaniem osób trzecich polegają Usług, w tym poprzez wykorzystanie odpowiednich do transmisji technik kryptograficznych oraz zapewnia identyfikację Usługobiorcy oraz korzystanie z Usługi w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych poprzez zastosowanie systemu Rejestracji i logowania z wykorzystaniem haseł i identyfikatorów systemowych.

5. W celu zapewnienia bezpiecznego korzystania z Usługi Usługobiorca powinien dokonać następujące działania:

- a. korzystania z Usługi w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w dane dostępne za pośrednictwem Usług,
- b. niezwłocznego wylogowania się po skończeniu korzystania z Usługi,
- c. niepodejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby spowodować uszkodzenie oprogramowania, z którego korzysta Usługodawca lub utratę danych będących w posiadaniu Usługodawcy,
- d. zgłoszenia Usługodawcy wszelkich nieprawidłowości dotyczący Usługi i Serwisu lub mających wpływ na bezpieczeństwo Serwisu lub Systemu Teleinformatycznego, z którego korzysta Usługodawca.

## VII. DANE OSOBOWE

1. 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:

- a. Administratorem Twoich danych osobowych jest Netia S.A. z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa. Dokonujemy współadministrowania Twoich danych osobowych wraz ze Spółkami z Grupy Netia, czyli Internetia sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa, Telefonía Dialog spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Strzegomska 142A, 54-429 Wrocław, TK Telekom spółka z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ulicy Kijowskiej 10/12A, 03-743 Warszawa, zwanymi dalej „Współadministratorami”.
- b. W sprawie ochrony swoich danych osobowych możesz skontaktować się z **Inspektorem Ochrony Danych (dalej „IOD”)** pod adresem email: [iod@netia.pl](mailto:iod@netia.pl); pod numerem telefonu

22 352 27 61; lub pisemnie na adres naszej siedziby Netia S.A., Biuro Bezpieczeństwa Korporacyjnego, ul. Taśmowa 7a, 02-677 Warszawa. U IOD uzyskasz również zasadniczą treść uzgodnień pomiędzy Współadministratorami.

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

- a. 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 3-6.;
- b. zawarcia i wykonania umowy (podstawa z art. 6 ust 1 lit. b RODO);
- c. 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);
- d. 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);
- e. 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);
- f. prowadzenia windykacji należnych nam roszczeń, co jest realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- g. ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami będącego realizacją naszego prawnie uzasadnionego w tym interesu (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- h. 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);
- i. 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).

**3. 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.

**4. 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.

**5. 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 urzędzeń abonenckich, obsługę nieruchomości, obsługę Klienta, działania marketingowe, sprzedaż

usług, działania windykacyjne, firmom kurierskim, nabywcom wierzytelności, 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.

## **6. 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

## **7. Informacja o wymogu podania danych**

Podanie danych jest niezbędne do zawarcia korzystania z Usługi.

## **8. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji**

6. W procesie zawierania umowy podejmujemy decyzje w sposób zautomatyzowany, z uwzględnieniem profilowania, w celu zawarcia umowy. Decyzje te są podejmowane całkowicie automatycznie w oparciu o dane posiadane przez nas oraz pozyskane z Biura Informacji Gospodarczej oraz od innych operatorów. Decyzje podejmowane w ten zautomatyzowany sposób mają wpływ na to, czy umowa zostanie zawarta oraz wysokość ewentualnej kaucji.
7. 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.
8. 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.
9. Podejmowanie decyzji w sposób zautomatyzowany do celów oceny wiarygodności płatniczej oraz do celów marketingowych odbywa się na podstawie udzielonej przez Ciebie zgody.
10. Jeżeli kwestionujesz wynik profilowania, możesz zgłosić reklamację następującymi kanałami komunikacji:
11. telefonicznej (801802803 - Klienci Indywidualni, 801888999 - małe firmy, 801801999 – klienci korporacyjni), pisemnej (przesłanej na adres: Netia S.A., skr. poczt. nr. 597, 40-950

Katowice S105) oraz osobiście w Punkcie Obsługi Sprzedaży/Biurze Obsługi Klienta (aktualne dane kontaktowe odnajdziesz na naszej stronie: <https://my.netia.pl/kontakt>)

12. Reklamacja i weryfikacja wyniku profilowania zostanie rozpatrzona w sposób nieautomatyzowany. Prosimy podać informacje, które Twoim zdaniem uzasadniają nietrafność naszej oceny. Możesz też zostać poproszony o takie informacje później.
13. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez osobę o odpowiednich kompetencjach i upoważnieniu do podejmowania decyzji.

#### **VIII Postanowienia Ogólne**

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 wrzesień 2018 i obowiązuje przez czas nieokreślony.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu mogą nastąpić za uprzednim powiadomieniem Usługobiorcy z wyprzedzeniem co najmniej 30 – dni przed wprowadzaniem zmian.
3. W przypadku braku akceptacji zmian Usługobiorca zobowiązany jest do poinformowania Usługodawcy o tym fakcie do dnia wejścia w życie zmian w formie pisemnej lub drogą elektroniczną.