

Ogólne Warunki Umów

I. Postanowienia wstępne

1. Ogólne Warunki Umów zwane w dalszej części OWU określają zasady na jakich świadczone są usługi na rzecz Klienta i Abonenta przez o12.pl sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 2, 30-727 Kraków, zarejestrowaną w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS: 0000617577 z kapitałem zakładowym w wysokości 5 150 PLN (słownie: pięć tysięcy sto pięćdziesiąt złotych), REGON: 364413266, NIP: 6751544465; adres email: bok@o12.pl; telefon: 814 511 511 – zwaną w dalszej części o12.pl.
2. Klient to podmiot zawierający z o12.pl umowę o świadczenie usługi.
3. Konsument to osoba fizyczna, która zawiera z o12.pl umowę niezwiązaną bezpośrednio z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Przedsiębiorca to osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.
5. Abonent to podmiot na rzecz którego jest albo ma zostać zarejestrowana domena internetowa.
6. Regulaminy to wzorce umów dla poszczególnych usług, których zaakceptowanie jest niezbędne do zamówienia i korzystania z tych usług.
7. Siła Wyższa to zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia przy dołożeniu należytej staranności.
8. Dostępność Usługi to widzialność usługi na pierwszym routerze poza siecią o12.pl. Gwarancja Dostępności Usługi dotyczy wszystkich urządzeń należących i zarządzanych przez o12.pl oraz infrastruktury sieciowej o12.pl. W czas Dostępności Usługi wliczane są przerwy związane z obsługą lub konserwacją systemu, dokonywanymi w celu utrzymania lub poprawy jakości usług świadczonych przez o12.pl, lub też przeprowadzenia niezbędnych napraw lub usunięcia awarii systemu.
9. Model Abonamentowy to model umowy na usługi świadczone przez o12.pl, w którym opłata ustalana jest i pobierana z góry, za cały Okres Abonamentowy, zgodnie ze specyfikacją usługi oraz cennikiem zamieszczonym na stronie <https://www.o12.pl>. Umowa o świadczenie usługi rozliczanej w Modelu Abonamentowym zawierana jest na czas określony, równy Okresowi Abonamentowemu.
10. Model za Użycie to model umowy na usługi świadczone przez o12.pl, w którym opłata ustalana jest za rzeczywiste wykorzystanie parametrów i rozliczana jest na bieżąco z salda Konta Zaliczkowego lub Konta Voucher, zgodnie ze specyfikacją usługi oraz cennikiem zamieszczonym na stronie <https://www.o12.pl>. Umowa o świadczenie usługi rozliczanej w Modelu za Użycie zawierana jest na czas określony, od dnia zamówienia usługi lub rozpoczęcia korzystania z niej, do ostatniego dnia tego samego miesiąca, z zastrzeżeniem pkt X.5 i X.6. Umowa o świadczenie usługi rozliczanej w Modelu za Użycie, może być rozwiązana przez Klienta w każdym momencie, poprzez zaprzestanie przez Klienta korzystania z usługi oraz złożenie przez niego wobec o12.pl oświadczenia o rozwiązaniu umowy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, poprzez jego złożenie z podpisem własnoręcznym lub przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Klient będący Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej może złożyć oświadczenie również w formie zwykłej wiadomości e-mail przesłanej z adresu kontaktowego w Panelu Klienta. Rozwiązanie umowy, o którym mowa powyżej, odnosi skutek na kolejny dzień roboczy po otrzymaniu przez o12.pl oświadczenia Klienta o rozwiązaniu umowy.
11. Konto Zaliczkowe to funkcjonalność w Panelu Klienta, przypisana do konkretnej Usługi Głównej, umożliwiająca bieżące rozliczanie należności za tę usługę oraz Usługi Dodatkowe działające w połączeniu z Usługą Główną. Saldo Konta Zaliczkowego zasilane jest poprzez wpłatę zaliczek w formie akceptowalnej przez o12.pl. Saldo Konta Zaliczkowego jest przeznaczone wyłącznie na rozliczenie usługi, z którą jest ono powiązane.
12. Konto Voucher to funkcjonalność w Panelu Klienta, przypisana do konkretnej usługi w Modelu za Użycie, umożliwiająca bieżące rozliczanie należności za tę usługę. Saldo Konta Voucher zasilane jest poprzez aktywację kodów udostępnianych Klientom przez o12.pl. Saldo Konta Voucher może być przeznaczone wyłącznie na rozliczenie usługi, z którą jest ono powiązane. Saldo Konta Voucher nie stanowi środków pieniężnych, które mogą być przesunięte do nadpłat, przekazane Klientowi na wskazany przez niego rachunek bankowy lub wypłacone w inny sposób.
13. Płatność Subskrypcyjna to sposób płatności za usługi o12.pl, realizowany za pośrednictwem licencjonowanego operatora płatności, przy użyciu karty kredytowej lub płatniczej, bez każdorazowego udziału Klienta.
14. Faktura Zaliczkowa to faktura wystawiana tytułem wpłat na poczet salda Konta Zaliczkowego. Faktura Zaliczkowa stanowi fakturę w rozumieniu art. 106f pkt 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2004 r., nr 54, poz. 535 z późn. zm.).
15. Rozliczenie Zaliczek to dokument niebędący fakturą w rozumieniu art. 106f pkt 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2004 r., nr 54, poz. 535 z późn. zm.), który informuje o saldzie Konta Zaliczkowego. Rozliczenie Zaliczek sporządzane jest w cyklach obejmujących pełne miesiące kalendarzowe.
16. Okres Abonamentowy to okres, na który usługa w Modelu Abonamentowym udostępniana jest Klientowi lub Abonentowi, przy czym nie dłuższy niż określony w cenniku i elektronicznym wniosku zamówienia usługi.
17. Okres Próbný to okres, na który usługa udostępniana jest Klientowi bezpłatnie, którego długość określona jest w specyfikacji zamieszczonej na stronie <https://www.o12.pl>.

18. Usługa Główna to usługa niezależna od innych usług, świadczona w Modelu Abonamentowym lub Modelu za Użycie.
19. Usługa Dodatkowa to usługa świadczona w Modelu Abonamentowym lub Modelu za Użycie, działająca w połączeniu z Usługą Główną, zgodnie ze specyfikacją Usługi Dodatkowej oraz cennikiem zamieszczonym na stronie <https://www.o12.pl>, ale nie stanowiąca części Usługi Główniej. Usługa Dodatkowa może być zamówiona zarówno razem z Usługą Główną, jak i w dowolnym momencie trwania umowy dotyczącej Usługi Główniej.
20. Umowa na świadczenie Usługi Dodatkowej zawierana jest w Modelu Abonamentowym na Okres Abonamentowy, który kończy się najpóźniej w momencie zakończenia Okresu Abonamentowego Usługi Główniej, na zasadach opisanych w pkt I.9 lub w Modelu za Użycie, na zasadach opisanych w pkt I.10.
21. Zawieszenie usługi to czasowe zaprzestanie świadczenia na rzecz Klienta przez o12.pl Usługi świadczonej w Modelu za Użycie lub Usługi Dodatkowej świadczonej w Modelu za Użycie z powodu braku rozliczenia przez Klienta należności za te usługi.
22. RODO to 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).
23. Treść umowy między o12.pl a Klientem lub Abonentem wyznaczają każdorazowo OWU, odpowiednie Regulaminy oraz – jeżeli są przewidziane dla danej usługi – specyfikacje, parametry bezpieczeństwa i inne dokumenty, o których mowa w Regulaminach. Zamówienie usługi jest równoznaczne z oświadczeniem o zapoznaniu się z treścią tych dokumentów, które dotyczą zamówionej usługi i ich akceptacją bez zastrzeżeń.
24. Wszelkie pojęcia zdefiniowane w OWU mają to samo znaczenie w Regulaminach, chyba że co innego wynika z zapisów Regulaminów.
25. Do korzystania z usług świadczonych przez o12.pl niezbędne jest posiadanie przez Klienta urządzenia z dostępem do sieci Internet wyposażonego w przeglądarkę internetową Mozilla Firefox w wersji aktualnej lub inną równorzędną przeglądarkę internetową.
26. Akceptując OWU, Klient niniejszym wyraża zgodę na otrzymywanie faktur, Faktur Zaliczkowych, ich korekt oraz Rozliczenia Zaliczek wyłącznie w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej podany w Panelu Klienta. Na wyraźne żądanie Klienta będącego Przedsiębiorcą o12.pl dostarczy mu za dodatkową opłatą fakturę, Fakturę Zaliczkową, ich korektę lub Rozliczenie Zaliczek także w formie pisemnej, rejestrowaną przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską wysłaną na adres wskazany w Panelu Klienta.
27. Klient niebędący Konsumentem wyraża zgodę na wykorzystywanie przez o12.pl jego danych w celach promocji, reklamy i badania rynku, a także na wykorzystywanie jego znaków firmowych w listach referencyjnych chyba, że zgłosi przeciwnie zastrzeżenie.
28. Skorzystanie przez Klienta lub Abonenta z parkowania domeny na serwerach DNS o12.pl lub z usług hostingowych o12.pl, jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na wyświetlanie odpowiednio pod adresem zaparkowanej domeny lub adresem kierującym na katalog główny usługi hostingowej informacji handlowych oraz reklam produktów i usług oferowanych przez o12.pl.

II. Panel Klienta

1. W celu zamówienia i zarządzania usługami świadczonymi przez o12.pl na rzecz Klienta i Abonenta niezbędne jest założenie przez Klienta konta w systemie informatycznym udostępnionym przez o12.pl, zwanym w dalszej części Panelem Klienta.
2. Klient, zakładając konto w Panelu Klienta, wskazuje unikalny identyfikator i hasło służące do korzystania z Panelu Klienta. Klient zobowiązany jest do nieujawniania danych służących do autoryzacji w Panelu Klienta osobom trzecim. Spółka o12.pl nie ponosi odpowiedzialności za skutki ujawnienia, przez Klienta lub osoby działające w jego imieniu lub na jego rzecz, identyfikatora lub hasła. Spółka o12.pl zobowiązuje się do podjęcia wszelkich technicznie możliwych i uzasadnionych kroków w celu ochrony danych zgromadzonych w Panelu Klienta przed dostępem i ingerencją osób trzecich, jak również przed nieuprawnionym użyciem Panelu Klienta.
3. Klient zakładając konto w Panelu Klienta otrzymuje możliwość dysponowania nadpłatami poprzez dyspozycje wydane z poziomu Panelu Klienta. Nadpłaty mogą być wykorzystane na opłacenie usługi w o12.pl.
4. W przypadku naruszenia przez Klienta lub Abonenta postanowień OWU lub Regulaminów, którymi Klient lub Abonent jest związany, a także parametrów bezpieczeństwa i specyfikacji obowiązujących dla danej usługi, w szczególności w przypadku wykorzystywania usług o12.pl do działań niezgodnych z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszających prawa osób trzecich, o12.pl może zablokować świadczone usługi albo zawiesić dostęp do konta w Panelu Klienta.
5. Spółka o12.pl zastrzega sobie prawo usunięcia konta w Panelu Klienta, w którym przez okres 3 ostatnich miesięcy nie było żadnej aktywnej usługi.
6. Postanowienia OWU mają zastosowanie również do Programu Partnerskiego.
7. Założenie konta w Panelu Klienta przez Klienta oraz akceptacja postanowień OWU oznacza akceptację postanowień Regulaminu Programu Partnerskiego zamieszczonego na stronie <https://www.o12.pl>.

III. Dane osobowe

1. Klient zobowiązany jest do podania prawdziwych i kompletnych danych w procesie zakładania konta w Panelu Klienta. W przypadku stwierdzenia, że dane podane przez Klienta nie są prawdziwe lub kompletne, o12.pl ma prawo usunąć konto w Panelu Klienta wraz z zamówionymi za jego pomocą usługami i wypowiedzieć wszystkie łączące ją z Klientem i Abonentem umowy dotyczące usług zamówionych w ramach tego konta. Przed wypowiedzeniem umów o12.pl wezwie Klienta do poprawienia lub uzupełnienia danych, wysyłając

- stosowne wezwanie na adres poczty elektronicznej podany w Panelu Klienta i wyznaczając termin na dokonanie tych czynności nie krótszy niż 2 dni.
2. Administratorem danych osobowych Klienta i Abonenta jest o12.pl sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.
 3. Spółka o12.pl ma prawo do przetwarzania danych osobowych Klienta niezbędnych do wykonania usług. Podanie danych osobowych wskazanych w formularzu podczas zakładania konta w Panelu Klienta jest dobrowolne (art. 6 ust. 1 lit. a i b RODO). Brak podania danych osobowych może uniemożliwić prawidłowe wykonanie usług.
 4. Spółka o12.pl ma prawo do przetwarzania danych osobowych Klienta niezbędnych do włączenia Płatności Subskrypcyjnej. Podanie danych osobowych wskazanych w formularzu aktywacji Płatności Subskrypcyjnej jest dobrowolne i odbywa się na podstawie zgody (art. 6 ust. 1 lit. a RODO). Brak podania tych danych osobowych może uniemożliwić opłacenie usług o12.pl z wykorzystaniem mechanizmu Płatności Subskrypcyjnej.
 5. Klient ma prawo do wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania za pomocą Panelu Klienta oraz do zgłoszenia żądania usunięcia swoich danych, jeżeli zostały zebrane z naruszeniem przepisów lub są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane.
 6. Spółka o12.pl ma prawo, w celu wykonania usługi i w zakresie niezbędnym dla jej wykonania, przekazać dane osobowe Klienta następującym podmiotom:
 - a) nazwa.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 2, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. 0000594747,
 - b) NetArt Registrar Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 2, 30-727 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000532637,
 - c) PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000274399,
 - d) PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu, ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000347935 (PayPro), w przypadku korzystania z płatności kartą kredytową lub płatniczą,
 - e) Worldline Financial Services (Europe) S.A., 10 Rue Gabriel Lippmann, L 5365 Munsbach, Luksemburg, adres korespondencyjny: Worldline Financial Services (Europe) S.A. Spółka Akcyjna Oddział w Polsce, ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa oraz
 - f) Netim limited liability company, 264 Avenue Arthur Notebart, 59160 Lille, Francja, zarejestrowana pod numerem 451394720 RCS Lille.Odbiorcami danych osobowych Klienta mogą być również podmioty wskazane na stronie <https://www.o12.pl/rodo/>.
 7. Przetwarzanie przez podmioty wymienione w pkt. III.6 danych osobowych Klienta jest dobrowolne, lecz może być niezbędne do wykonania usługi lub dokonania płatności elektronicznej.
 8. Klientowi przysługuje prawo do sprostowania jego danych osobowych jeżeli są one nieprawidłowe, oraz prawo do żądania uzupełnienia niekompletnych danych osobowych.
 9. Klientowi przysługuje prawo do żądania niezwłocznego usunięcia jego danych osobowych w następujących przypadkach:
 - a) dane osobowe nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane;
 - b) Klient cofnął zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych;
 - c) Klient wniósł sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych w celach marketingowych;
 - d) Klient wniósł sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych (w tym profilowania) opartego na realizowanym przez o12.pl lub przez stronę trzecią prawnie uzasadnionym interesie, chyba że istnieją ważne, prawnie uzasadnione podstawy do przetwarzania tych danych osobowych, nadrzędne wobec interesów, praw i wolności Klienta, lub istnieją podstawy do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.
 10. Klient ma prawo do żądania ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych w przypadkach gdy:
 - a) kwestionuje prawidłowość danych osobowych - na okres pozwalający o12.pl na sprawdzenie prawidłowości tych danych;
 - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem (np. nie udzielono zgody na przetwarzanie danych w przypadku kiedy była ona niezbędna), a Klient sprzeciwia się usunięciu jego danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
 - c) o12.pl nie potrzebuje już danych osobowych Klienta do celów przetwarzania, ale są one potrzebne Klientowi do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
 - d) Klient wniósł sprzeciw (na mocy art. 21 ust. 1 RODO) wobec przetwarzania jego danych osobowych - do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie o12.pl są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu Klienta.
 11. Jeżeli Klient zgłosił żądanie ograniczenia przetwarzania, o12.pl nie będzie przetwarzać jego danych osobowych bez zgody Klienta, z wyjątkiem ich przechowywania lub w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii lub państwa członkowskiego. Klient zostanie poinformowany przed uchyleniem ograniczenia.

12. Klient ma również prawo wniesienia sprzeciwu w przypadku przetwarzania jego danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z marketingiem bezpośrednim. Po wniesieniu sprzeciwu o12.pl nie będzie przetwarzać jego danych osobowych do celu marketingu bezpośredniego (w tym profilowania). Klient ma prawo do wniesienia sprzeciwu za pośrednictwem zautomatyzowanych środków wykorzystujących specyfikacje techniczne.
13. Klient ma prawo otrzymać w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego jego dane osobowe, które dostarczył o12.pl, oraz ma prawo przesłać te dane osobowe innemu administratorowi bez przeszkód ze strony o12.pl, jeżeli:
 - a) przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody lub na podstawie umowy, dla wykonania której przetwarzanie danych jest niezbędne; oraz
 - b) przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany.
14. Klient może żądać, aby, w przypadku, o którym mowa w pkt. 13 powyżej, jego dane osobowe zostały przesłane bezpośrednio innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.
15. Klientowi przysługuje prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie jego danych osobowych w dowolnym momencie, nie ma to jednak wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
16. W związku z przetwarzaniem danych osobowych Klienta, Klientowi przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
17. W przypadku Klienta lub Abonenta będącego osobą fizyczną i będącego Konsumentem o12.pl ma prawo przeprowadzić procedurę weryfikacji danych podanych przez takiego Klienta lub Abonenta i zażądać dostarczenia kopii dokumentów potwierdzających tożsamość Klienta lub Abonenta, w szczególności skanu odpowiedniego dokumentu. Kopia dokumentu potwierdzającego tożsamość powinna pozwalać na odczytanie imienia i nazwiska, serii oraz numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość, daty wydania i terminu ważności dokumentu. Klient lub Abonent przed dostarczeniem ww. kopii zobowiązany jest zamazać wszelkie inne dane znajdujące się na dostarczonym dokumencie. W przypadku przekazania kopii dokumentu bez wcześniejszego zamazania zbędnych danych, o12.pl według własnego wyboru albo dokona ograniczenia przetwarzania danych i usunie dane nadmiarowe albo po potwierdzeniu tożsamości Klienta lub Abonenta usunie dostarczoną kopię dokumentu.
18. Klient lub Abonent będący osobą fizyczną i Konsumentem może wywiązać się z obowiązku określonego powyżej również poprzez:
 - a) przesłanie oświadczenia o prawdziwości danych, podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym,
 - b) przesłanie oświadczenia o prawdziwości danych, podpisanego podpisem notarialnie poświadczonym.
19. W przypadku Klienta lub Abonenta niebędącego Konsumentem o12.pl ma prawo zażądać dostarczenia dokumentów poświadczających prowadzenie działalności gospodarczej lub innych dokumentów poświadczających status prawny.
20. Wezwanie, o którym mowa w pkt. III.17 i III.19 o12.pl prześle Klientowi lub Abonentowi na adres poczty elektronicznej podany w Panelu Klienta.
21. Klient lub Abonent na żądanie o12.pl ma obowiązek przedstawić kopie dokumentów, o których mowa w pkt. III.17, III.18 i III.19 w ciągu dziesięciu dni od daty wezwania do przesłania kopii dokumentów.
22. Klient, akceptując OWU, oświadcza, że został poinformowany o prawach opisanych w pkt III.8 – III.16.
23. Prawa opisane w pkt III.8-III.16 przysługują również odpowiednio Abonentowi.
24. W zakresie usług, w ramach których o12.pl występuje w roli podmiotu przetwarzającego dane osobowe w imieniu Klienta, o12.pl ma prawo do dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do wykonania usługi spółce nazwa.pl Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Pana Tadeusza 2, 30-727 Kraków, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000594747.

IV. Obowiązki i odpowiedzialność o12.pl

1. Spółka o12.pl zobowiązana jest świadczyć usługi z należytą starannością.
2. W związku ze świadczonymi na rzecz Klienta lub Abonenta usługami o12.pl nie ponosi odpowiedzialności z tytułu:
 - a) trwałej albo czasowej niemożności świadczenia usługi oraz z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi na skutek wystąpienia Siły Wyższej lub innej okoliczności za którą o12.pl, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, odpowiedzialności nie ponosi,
 - b) utraconych przez Klienta lub Abonenta korzyści,
 - c) trwałej albo czasowej niemożności świadczenia usługi oraz z tytułu nienależytego świadczenia usługi z przyczyn leżących po stronie osób trzecich, za pomocą których usługa jest świadczona,
 - d) skutków nieprawidłowego wykorzystania, przez Klienta, Abonenta lub osoby trzecie działające w imieniu lub na rzecz Klienta lub Abonenta, świadczonej przez o12.pl usługi, w szczególności związanych z tym awarii bądź trwałych uszkodzeń sprzętu, urządzeń, systemu operacyjnego, oprogramowania bądź uszkodzeń lub utraty danych,
 - e) skutków działania oprogramowania dostarczonego przez o12.pl, w szczególności związanych z tym awarii bądź trwałych uszkodzeń sprzętu, urządzeń, systemu operacyjnego, oprogramowania bądź uszkodzeń lub utraty danych,
 - f) skutków naruszenia przez Klienta lub Abonenta postanowień umowy o świadczenie usługi,

- g) skutków wykorzystania pobranych przez Klienta lub Abonenta, z sieci Internet, informacji, oprogramowania, treści, jeżeli nie pochodzą one od o12.pl,
 - h) skutków udostępnienia przez Klienta lub Abonenta jakichkolwiek treści osobom trzecim przy wykorzystaniu usługi,
 - i) skutków wykorzystania informacji autoryzujących dostęp do usługi przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w posiadanie tych informacji na skutek ich ujawnienia przez Klienta lub Abonenta albo na skutek niedostatecznego zabezpieczenia informacji przez Klienta lub Abonenta przed dostępem takich osób,
 - j) niedostarczenia wiadomości skierowanych do Klienta, Abonenta lub użytkowników lub wysyłanych przez te osoby w przypadkach, gdy wiadomości te stanowią niezamówioną informację handlową lub w innych przypadkach blokady dostarczania wiadomości, wskazanych w specyfikacji danej usługi.
3. Odpowiedzialność o12.pl względem Klienta lub Abonenta w związku ze świadczoną na jego rzecz usługą jest w każdym przypadku ograniczona do wartości opłaty wniesionej z tytułu świadczenia tej usługi.
4. Postanowienia OWU o których mowa w pkt. IV. 2. b, c i e oraz pkt. IV.3 nie znajdują zastosowania do umowy zawartej z Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej.

V. Obowiązki i odpowiedzialność Klienta i Abonenta

- 1. Klient i Abonent zobowiązani są do informowania o12.pl o wszelkich zmianach danych wprowadzonych do Panelu Klienta pod rygorem uznania ich za aktualne. Powyższy rygor nie dotyczy Konsumenta mającego miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej.
- 2. Klient zobowiązany jest do terminowego regulowania płatności za usługi.
- 3. Klient i Abonent zobowiązani są do podawania prawdziwych danych osobowych.
- 4. Klient i Abonent zobowiązani są naprawić o12.pl szkodę wyrządzoną ze swojej winy.
- 5. Klient i Abonent zobowiązani są do współdziałania z o12.pl w ewentualnych sporach sądowych oraz pozasądowych z osobami trzecimi, które będą dochodziły odpowiedzialności o12.pl w związku z usługami świadczonymi na rzecz Klienta lub Abonenta.
- 6. Klient w ramach usługi świadczonej przez o12.pl może przetwarzać dane osobowe jedynie w wypadku zawarcia z o12.pl umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Postanowienia zdania poprzedniego nie znajdują zastosowania do Klienta, będącego Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej, który przetwarza dane osobowe w ramach czynności o czysto osobistym lub domowym charakterze.

VI. Obowiązek przestrzegania prawa

- 1. Klient i Abonent zobowiązani są do korzystania ze świadczonych przez o12.pl usług w sposób zgodny z ich przeznaczeniem, jak również w sposób nienaruszający praw osób trzecich oraz przepisów obowiązującego prawa.
- 2. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze korzystania z usługi, a w szczególności o bezprawnym charakterze danych przechowywanych przez Klienta na udostępnionej powierzchni dysku, o12.pl ma prawo zablokować dostęp do tych danych, a także zablokować świadczoną usługę. O zablokowaniu dostępu do danych lub zablokowaniu świadczenia usługi, o12.pl niezwłocznie poinformuje Klienta, za pomocą poczty elektronicznej, wzywając do zaprzestania naruszeń w odpowiednim terminie nie krótszym niż 24 godziny. Do czasu zaprzestania naruszeń, o12.pl jest uprawniona do zablokowania dostępu do danych lub świadczenia usługi. Po ustaniu przyczyny zablokowania dostępu do danych lub świadczenia usługi, o12.pl niezwłocznie przywróci dostęp do danych lub podejmie świadczenie usług.
- 3. W przypadku uzyskania przez o12.pl informacji o korzystaniu przez Klienta lub Abonenta z usługi niezgodnie z OWU lub Regulaminami bądź niezgodnie z przepisami prawa, o12.pl ma prawo przetwarzać dane osobowe Klienta lub Abonenta w celu ustalenia jego odpowiedzialności, a także przekazać te dane odpowiednim organom władzy publicznej.
- 4. Klient zobowiązuje się do współpracy w zwalczaniu bezprawnych działań użytkowników, którym Klient udostępnia usługę, w szczególności do podania danych umożliwiających identyfikację użytkownika odpowiednim organom władzy publicznej. Klient ponosi odpowiedzialność za sposób wykorzystania usługi przez osoby trzecie, którym Klient udostępnia usługę.
- 5. Klient oświadcza, że na wszelkie elementy dostarczone przez Klienta na potrzeby realizacji przez o12.pl na jego rzecz usług, w przypadku w którym dostarczenie takich elementów jest konieczne (w szczególności utwory graficzne, dźwiękowe i utwory literackie), Klient posiada stosowne licencje lub inne stosowne uprawnienia do używania tych elementów w związku z usługą świadczoną przez o12.pl. W razie powzięcia uzasadnionych wątpliwości w tym zakresie, o12.pl zastrzega sobie prawo do wezwania Klienta do złożenia oświadczenia na piśmie lub w innej formie, co do przedmiotu i zakresu takich uprawnień. W przypadku niezłożenia oświadczenia przez Klienta lub gdy z treści oświadczenia wynika, że Klientowi stosowne uprawnienie nie przysługuje, o12.pl może odmówić wykorzystania dostarczonych elementów.
- 6. Spółka o12.pl przeciwdziała rozpowszechnianiu treści o charakterze terrorystycznym zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/784 z dnia 29 kwietnia 2021 roku w sprawie przeciwdziałania rozpowszechnianiu w Internecie treści o charakterze terrorystycznym (UE 2021/784) oraz nielegalnych treści zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 roku w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (Akt o Usługach Cyfrowych - Digital Services Act), w następujący sposób:

- a) zgłoszenia nielegalnych treści mogą być kierowane do o12.pl za pomocą dedykowanego formularza, który jest dostępny na stronie <https://www.o12.pl>;
- b) o ile zgłoszenie nie jest dokonywane anonimowo, o12.pl poinformuje zgłaszającego drogą elektroniczną o otrzymaniu zgłoszenia oraz o sposobie jego rozpatrzenia. O otrzymaniu zasadnego zgłoszenia o12.pl poinformuje Klienta zgodnie z pkt. VI.2;
- c) proces identyfikacji niektórych naruszeń może, w celu zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, opierać się na algorytmicznym podejmowaniu decyzji, w szczególności w celu przeciwdziałania spamowi, atakom DDOS lub atakom na aplikację Klienta;
- d) Spółka o12.pl ustanowiła punkt kontaktowy umożliwiający bezpośrednią komunikację drogą elektroniczną z Klientami, Abonentami, organami państw członkowskich Unii Europejskiej, Komisją Europejską i Radą Usług Cyfrowych oraz umożliwiający elektroniczne przyjmowanie nakazów usunięcia oraz nakazów ujawnienia informacji. Punkt kontaktowy dostępny jest pod adresem e-mail: abuse_dsa@o12.pl. Klienci oraz Abonenci mogą korzystać również z innych środków komunikacji, które są wskazane na stronie <https://www.o12.pl>;
- e) skargi dotyczące działań podjętych w związku z nielegalnymi treściami mogą być składane w ramach reklamacji na zasadach określonych w pkt XI.

VII. Dostępność Usługi

1. W celu świadczenia usługi z należytą starannością, o12.pl ma prawo do dokonywania aktualizacji oprogramowania na serwerach, za pomocą których świadczona jest usługa.
2. Spółka o12.pl zastrzega sobie prawo do robienia możliwie krótkich przerw technicznych w funkcjonowaniu usługi w czasie najmniejszego obciążenia, związanych z obsługą i konserwacją systemu, o których poinformuje Klienta.
3. W przypadku gdy Regulamin danej usługi tak stanowi, o12.pl gwarantuje Dostępność tej usługi w trakcie trwania jej Okresu Abonamentowego, a w przypadku usług w Modelu za Użycie w okresie, w którym usługa taka jest aktywna, na poziomie 99,9 % w skali tego okresu. W przypadku wystąpienia przerw w działaniu usługi w trakcie trwania opłaconego Okresu Abonamentowego, których łączny czas trwania przekroczy maksymalny dopuszczalny czas niedostępności usługi, o12.pl, po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji Klienta, zobowiązuje się do przedłużenia Okresu Abonamentowego usługi o 2 dni za każde rozpoczęte 24 godziny łącznego czasu trwania przerw. Spółka o12.pl nie będzie w inny sposób ponosić odpowiedzialności za Dostępność Usługi w przypadku usług świadczonych na rzecz Klienta niebędącego Konsumentem.
4. Przy korzystaniu z usług, Klient obowiązany jest korzystać z wersji oprogramowania posiadającej wsparcie producenta tego oprogramowania. Spółka o12.pl nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Klienta z oprogramowania nieposiadającego wsparcia producenta, w szczególności nie odpowiada za bezpieczeństwo i stabilność świadczonej usługi.

VIII. Płatności

1. Opłata tytułem świadczenia usługi ustalana jest zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie <https://www.o12.pl>, obowiązującym dla usługi w Modelu Abonamentowym na moment jej zamówienia lub wystawienia proformy na kolejny Okres Abonamentowy, a dla usługi w Modelu za Użycie na moment faktycznego świadczenia takiej usługi (wykorzystania parametrów usługi).
2. Opłaty wnoszone są na podstawie proformy poprzez formy płatności akceptowane przez o12.pl. Nieopłacenie proformy w terminie w niej wskazanym lub brak możliwości zrealizowania Płatności Subskrypcyjnej skutkuje anulowaniem zamówienia przypisanego do tej proformy. Wnoszone opłaty są niepodzielne.
3. Spółka o12.pl zastrzega sobie prawo do zmiany cen usług, przy czym w przypadku usług w Modelu Abonamentowym, zmiana odnosi skutek dopiero od kolejnego Okresu Abonamentowego, a w przypadku usług w Modelu za Użycie od pierwszego dnia kolejnego miesiąca, z zastrzeżeniem pkt. VIII.4 OWU.
4. Spółka o12.pl, z co najmniej 14 dniowym wyprzedzeniem, poinformuje Klienta korzystającego w przeciągu ostatnich 45 dni z usługi w Modelu za Użycie o zmianie ceny tej usługi, poprzez wysłanie wiadomości na kontaktowy adres poczty elektronicznej.
5. Spółka o12.pl, z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem, poinformuje Klienta korzystającego z Płatności Subskrypcyjnej o zmianie ceny za usługę, której dotyczy subskrypcja, poprzez wysłanie wiadomości na kontaktowy adres poczty elektronicznej.
6. Klient niekorzystający z Płatności Subskrypcyjnej zobowiązany jest do dokonania wpłaty tytułem opłacenia usługi lub wpłaty na poczet salda Konta Zalickowego. W przypadku dokonywania wpłaty przez osoby trzecie, opłata zostanie zaliczona na poczet usługi lub na poczet salda właściwego Konta Zalickowego pod warunkiem wskazania jednoznacznego identyfikatora usługi lub numeru opłacanej proformy. W takim przypadku Klient potwierdza wolę zawarcia umowy, wyrażoną za pośrednictwem osoby trzeciej, która dokonała wpłaty, poprzez korzystanie z usługi.
7. Szczegółowe wymogi techniczne lub zgody, od których uzależnione jest korzystanie przez Klienta z Płatności Subskrypcyjnej, są definiowane w Regulaminach usług, w ofercie, na stronie <https://www.o12.pl> lub w formie informacji wyświetlanych w Panelu Klienta i akceptowanych przez Klienta poprzez zaznaczenie odpowiedniego checkboxu w procesie zamówienia usługi lub włączania Płatności Subskrypcyjnej.
8. Faktura tytułem świadczenia usługi, Faktura Zalickowa tytułem wpłat środków na poczet salda Konta Zalickowego, ich korekty oraz Rozliczenia Zalickiego wystawiane są na dane Klienta podane w Panelu Klienta.
9. Faktura tytułem świadczenia usługi albo Faktura Zalickowa wystawiana jest w terminie do 15-tego dnia miesiąca, następującego po miesiącu, w którym odnotowana została wpłata na koncie o12.pl. Faktura albo Faktura Zalickowa zostanie udostępniona poprzez Panel Klienta.

10. Klient będący Konsumentem oświadcza, że żąda aktywacji usług przed upływem 14 dni od daty prawidłowego złożenia zamówienia. Usługi w Modelu Abonamentowym aktywowane są po odnotowaniu na koncie o12.pl wpłaty tytułem zamówienia tych usług.
11. Akceptując niniejsze OWU, Klient wyraża zgodę, aby zwroty wpłat albo zwroty zaliczek były przekazywane do nadpłat w Panelu Klienta. Klient jest uprawniony do swobodnego dysponowania środkami z nadpłat w Panelu Klienta, a w szczególności do przeznaczania ich na poczet opłacenia proform o12.pl, uzupełnienia salda Konta Zaliczkowego oraz do wydania dyspozycji zwrotu we wskazany przez siebie sposób.
12. Datą zapłaty jest data zaksięgowania wpłaty na rachunku bankowym o12.pl. W przypadku dokonywania płatności za usługi w o12.pl koszty bankowe transakcji oraz prowizje instytucji płatniczych pokrywa Klient.

IX. Zamawianie usługi na kolejny Okres Abonamentowy

1. Akceptując OWU Klient jednocześnie zamawia, aby o12.pl cyklicznie przed końcem bieżącego Okresu Abonamentowego poinformowała Klienta, za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Panelu Klienta, o upływie Okresu Abonamentowego oraz o wysokości opłat za zamówienie usługi na kolejny Okres Abonamentowy, przysyłając jednocześnie odpowiednią proformę. Zamówienie to ma na celu zapewnienie nieprzerwanego i niezakłóconego korzystania przez Klienta i Abonenta z usług świadczonych przez o12.pl w kolejnym Okresie Abonamentowym.
2. Klient dokonuje zamówienia usługi na kolejny Okres Abonamentowy poprzez dokonanie wpłaty na rachunek bankowy o12.pl, na podstawie przesłanej proformy, tytułem świadczenia usługi na kolejny Okres Abonamentowy.
3. Klient zobowiązany jest do dokonania wpłaty tytułem zamówienia usługi na kolejny Okres Abonamentowy przed upływem terminu wskazanego w proformie a w przypadku jego braku, nie później niż 7 dni przed upływem bieżącego Okresu Abonamentowego.
4. Klient, dokonując wpłaty tytułem zamówienia usługi na kolejny Okres Abonamentowy, a w przypadku dokonania wpłaty przez osobę trzecią, przystępując do korzystania z usługi, oświadcza, że zapoznał się i akceptuje warunki aktualnego regulaminu świadczenia tej usługi, cennika oraz - jeżeli są przewidziane dla danej usługi – specyfikacji, parametrów bezpieczeństwa i innych dokumentów, o których mowa w Regulaminach i tym samym zawierana jest umowa o świadczenie usługi w kolejnym Okresie Abonamentowym.
5. Po odnotowaniu wpłaty na rachunku bankowym o12.pl, tytułem świadczenia usługi w kolejnym Okresie Abonamentowym, usługa będzie świadczona w kolejnym Okresie Abonamentowym, liczonym od daty zakończenia bieżącego Okresu Abonamentowego.
6. Brak wpłaty na rachunku bankowym o12.pl, tytułem świadczenia usługi w kolejnym Okresie Abonamentowym, przed zakończeniem bieżącego Okresu Abonamentowego, skutkować będzie zablokowaniem dostępu do usługi bezpośrednio po upływie bieżącego Okresu Abonamentowego. Brak wpłaty za Usługę Główną do której istnieją Usługi Dodatkowe działające w połączeniu z tą Usługą Główną, skutkować będzie również zablokowaniem dostępu do wszystkich Usług Dodatkowych. Klient wyraża zgodę na przechowywanie danych zgromadzonych w ramach Usługi Głównej i Usług Dodatkowych przez okres kolejnych 21 dni, liczonych od dnia zakończenia bieżącego Okresu Abonamentowego.
7. Jeżeli w terminie 14 dni od daty zakończenia bieżącego Okresu Abonamentowego, o12.pl odnotuje wpłatę na rachunku bankowym, tytułem świadczenia Usługi Głównej w kolejnym Okresie Abonamentowym, dostęp do tej usługi zostanie odblokowany, a termin ważności usługi zostanie ustalony zgodnie z terminem zakończenia kolejnego Okresu Abonamentowego. W przypadku opisanym w zdaniu poprzednim, odblokowany zostanie także dostęp do Usług Dodatkowych działających w połączeniu z Usługą Główną, a termin ważności Usług Dodatkowych w Modelu Abonamentowym zostanie ustalony zgodnie z terminem zakończenia kolejnego Okresu Abonamentowego Usługi Głównej.
8. Brak wpłaty na rachunku bankowym o12.pl, tytułem świadczenia usługi w kolejnym Okresie Abonamentowym, do 14 dnia po zakończeniu bieżącego Okresu Abonamentowego, skutkować będzie usunięciem usługi oraz Usług Dodatkowych zamówionych do tej usługi wraz z danymi w ramach nich zgromadzonymi oraz rozwiązaniem umowy o świadczenie tej usługi i Usług Dodatkowych. W przypadku zakończenia Okresu Abonamentowego Usługi Głównej i nie zawarcia umowy na kolejny Okres Abonamentowy w trybie oraz w terminie określonym w pkt. IX.7 OWU, środki zgromadzone na Koncie Zaliczkowym, przypisanym do tej usługi, zostaną automatycznie przekazane do nadpłat w Panelu Klienta.

X. Postanowienia szczególne dotyczące Modelu za Użycie

1. Warunkiem niezbędnym aktywowania i korzystania z zamówionych usług w Modelu za Użycie jest utrzymanie dodatniego salda Konta Zaliczkowego lub Konta Voucher.
2. Saldo Konta Zaliczkowego lub Konta Voucher powinno być dopasowane do planowanego poziomu użycia w celu umożliwienia utrzymania ciągłości świadczenia usługi.
3. Jeżeli w terminie 14 dni od daty rozwiązania umowy w Modelu za Użycie z powodu wypowiedzenia przez Klienta o12.pl odnotuje wpłatę umożliwiającą korzystanie z usługi przypisanej do Konta Zaliczkowego lub Konta Voucher, nowa umowa zostanie zawarta na warunkach dotychczasowych wraz z dostępem do danych zgromadzonych w ramach tej usługi.
4. Brak środków na Koncie Zaliczkowym i Koncie Voucher skutkować będzie zawieszeniem usług świadczonych w Modelu za Użycie powiązanych z tymi Kontami.

5. Brak zasilenia Konta Zaliczkowego lub Konta Voucher środkami umożliwiającymi bieżące rozliczanie usług w Modelu za Użycie w terminie 14 dni od ich zawieszenia, skutkować będzie rozwiązaniem umowy z winy Klienta i usunięciem danych zgromadzonych w ramach tych usług.
6. Zasilenie Konta Zaliczkowego lub Konta Voucher środkami umożliwiającymi bieżące rozliczanie usług w Modelu za Użycie w terminie 14 dni od ich zawieszenia, skutkować będzie powrotem do świadczenia przez o12.pl tych usług na dotychczasowych zasadach, a do rozwiązania umowy dojdzie z ostatnim dniem miesiąca, w którym nastąpił powrót do świadczenia usług.
7. Klient wyraża zgodę na przechowywanie danych zgromadzonych w ramach usługi w Modelu za Użycie przez okres 21 dni od dnia rozwiązania umowy lub przez okres 7 dni od dnia rozwiązania umowy z winy Klienta na podstawie pkt X.5.
8. Klient jest uprawniony do wydania, w każdym momencie, dyspozycji przekazania środków zgromadzonych na Koncie Zaliczkowym do nadpłat w Panelu Klienta.

XI. Postępowanie reklamacyjne

1. Klient lub Abonent ma prawo do złożenia reklamacji w ciągu 12 miesięcy od dnia wystąpienia okoliczności uzasadniających reklamację. Jeżeli reklamacja została złożona po upływie tego terminu, o12.pl nie ma obowiązku jej rozpatrzenia jednocześnie informując o tym Klienta lub Abonenta. Reklamacja wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, poprzez złożenie oświadczenia z podpisem własnoręcznym, przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego, w formie zwykłej wiadomości e-mail przesłanej z adresu kontaktowego w Panelu Klienta.
2. Reklamacja powinna określać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę (firmę) oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) datę zawarcia umowy o świadczenie usługi i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi - w przypadku reklamacji dotyczącej terminu rozpoczęcia świadczenia usługi;
 - e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z przepisów prawa – w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty;
 - f) numer rachunku bankowego, numer rachunku w spółdzielczej kasie oszczędnościowo kredytowej lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności;
 - g) sposób, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację; jeśli Klient lub Abonent chce, aby korespondencja o12.pl w sprawie reklamacji była wysyłana do niego na inny adres e-mail niż wskazany w Panelu Klienta - wyraźne żądanie, by rozstrzygnięcie reklamacji wraz z uzasadnieniem lub inne informacje związane z reklamacją były przesyłane na ten inny adres email oraz wskazanie tego adresu.
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. Reklamacja powinna zostać wniesiona przez Klienta lub Abonenta albo osobę należycie umocowaną do reprezentowania Klienta lub Abonenta. Do reklamacji należy dołączyć dokument, z którego wynika umocowanie.
4. Spółka o12.pl poinformuje niezwłocznie Klienta lub Abonenta o otrzymaniu reklamacji w formie wiadomości e-mail.
5. Spółka o12.pl obowiązana jest udzielić w formie wiadomości e-mail odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, wskazując, czy uznaje reklamację oraz w jaki sposób zamierza ją rozpatrzyć lub informując o braku podstaw do uznania reklamacji, wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska. W przypadku konieczności wyjaśnienia dodatkowych okoliczności związanych z usługami świadczonymi na rzecz o12.pl przez osoby trzecie, o12.pl przesyła w terminie 7 dni informację o potrzebie wyjaśnienia tych okoliczności. Postanowienie zdania poprzedzającego nie dotyczy Konsumenta mającego miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej.
6. Klient lub Abonent będący konsumentem ma prawo dochodzić swoich roszczeń w ramach postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej jako podmiotu uprawnionego do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Zasady prowadzenia postępowania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
7. Prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w pkt. XI.6 powyżej, roszczeń określonych w ustawie z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej przysługuje Konsumentowi po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.

XII. Rozwiązanie umowy

1. Klientowi i Abonentowi będącemu Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej z o12.pl, w terminie do 14 dni od jej zawarcia, poprzez wysłanie uzupełnionego i podpisanego formularza odstąpienia, którego wzór dostępny jest na stronie <https://www.o12.pl>, na adres korespondencyjny o12.pl lub podpisanego kwalifikowanym podpisem elektronicznym na adres poczty elektronicznej o12.pl lub w formie zwykłej wiadomości e-mail z adresu kontaktowego w Panelu Klienta na adres poczty elektronicznej o12.pl.

2. Spółka o12.pl uprawniona będzie do rozwiązania umowy o świadczenie danej usługi w przypadku, gdy Klient lub Abonent naruszy postanowienia umowy, w szczególności punkty V.1-V.6 OWU.
3. Spółka o12.pl ma ponadto prawo niezwłocznie zaprzestać świadczenia usługi danemu Klientowi lub Abonentowi i rozwiązać umowę o świadczenie tej usługi, jeżeli:
 - a) Klient lub Abonent będzie korzystał z usługi niezgodnie z parametrami lub przeznaczeniem określonymi w regulaminach poszczególnych usług,
 - b) Klient lub Abonent będzie działał na szkodę o12.pl, innych klientów o12.pl lub użytkowników sieci Internet,
 - c) Klient w ramach usługi świadczonej przez o12.pl będzie przetwarzał dane osobowe bez umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej z o12.pl.
4. Przed zaprzestaniem świadczenia usług, o12.pl wezwie Klienta lub Abonenta będącego Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej za pomocą poczty elektronicznej do zaprzestania naruszeń wyznaczając odpowiedni termin, nie krótszy niż 24 godziny.
5. Rozwiązanie umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności poprzez złożenie oświadczenia z podpisem własnoręcznym lub przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Klient lub Abonent będący Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej może złożyć oświadczenie o rozwiązaniu umowy również w formie zwykłej wiadomości e-mail przesłanej z adresu kontaktowego w Panelu Klienta.

XIII. Postanowienia końcowe

1. Postanowienia OWU są postanowieniami ogólnymi, a kwestie nimi regulowane mogą być regulowane odmiennie przez postanowienia szczegółowe zawarte w Regulaminach.
2. Spółka o12.pl zastrzega sobie prawo do zmian OWU oraz poszczególnych Regulaminów z ważnych przyczyn, w szczególności takich jak: zmiana przepisów prawa, nałożenie określonych obowiązków przez organy państwa, zmiana warunków technicznych świadczenia usługi, zmiany warunków usług świadczonych przez osoby trzecie na rzecz o12.pl niezbędnych do świadczenia usług o12.pl, zmiana wysokości przeciętnego wynagrodzenia, zmian cen energii elektrycznej, zmiana wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych (inflacja), zmiana cen sprzętu telekomunikacyjnego oraz komputerowego, zmiany w zakresie oferty świadczonych usług, usprawnienia w zakresie świadczonych usług oraz obsługi Klienta lub Abonenta, poprawa ochrony prywatności Klienta lub Abonenta, zapobieganie nadużyciom i względy bezpieczeństwa, zmiany organizacyjne lub przekształcenia prawne o12.pl. Zmiana wyłącznie w zakresie formy prawnej o12.pl, zmiana firmy jak również zmiany podyktowane zmianami prawa, które nie wpływają na specyfikację, jakość oraz sposób świadczenia usługi, nie stanowią zmiany umowy. O zmianach o12.pl poinformuje Klienta oraz Abonenta drogą elektroniczną na kontaktowy adres poczty elektronicznej Klienta. Klient i Abonent będący Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej ma prawo do złożenia oświadczenia o rozwiązaniu umowy w terminie 14 dni od chwili poinformowania przez o12.pl o zmianach. Termin ten dla Klienta i Abonenta niebędącego Konsumentem wynosi 7 dni.
3. Klient lub Abonent powinien sporządzić oświadczenie, o którym mowa w pkt. XIII.2, w formie pisemnej pod rygorem nieważności poprzez złożenie oświadczenia z podpisem własnoręcznym lub przy użyciu kwalifikowanego podpisu elektronicznego. Klient lub Abonent będący Konsumentem mającym miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej może sporządzić oświadczenie, o którym mowa w pkt. XIII.2 również w formie zwykłej wiadomości e-mail przesłanej z adresu kontaktowego w Panelu Klienta.
4. Zmiany, o których mowa w pkt. XIII.2 wchodzi w życie po bezskutecznym upływie terminu na złożenie oświadczenia o rozwiązaniu umowy.
5. W przypadku skutecznego złożenia oświadczenia, o którym mowa w pkt. XIII.2, o12.pl dokona zwrotu opłat i zaliczek uiszczonych przez Klienta, proporcjonalnie do niewykorzystanych przez Klienta świadczeń.
6. W stosunkach między o12.pl a Klientem lub Abonentem zastosowanie mają wyłącznie przepisy prawa materialnego Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższy zapis nie ogranicza uprawnień uzyskanych na mocy przepisów prawa przez Konsumenta mającego miejsce zamieszkania na terytorium Unii Europejskiej.
7. Wszelkie spory mogące wynikać z umowy pomiędzy Klientem lub Abonentem a o12.pl, których nie uda się rozwiązać w drodze postępowania reklamacyjnego, rozstrzygane będą przez sąd powszechny, właściwy dla siedziby o12.pl. Miejszem świadczenia usługi jest siedziba o12.pl.
8. Językiem właściwym dla prowadzenia i rozstrzygania sporów, o których mowa w pkt. XIII.7 powyżej i rozstrzyganych przez sądy polskie, będzie język polski.
9. W sprawach nieuregulowanych w OWU i Regulaminach stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa, a postanowienia OWU oraz Regulaminów nie wyłączają zastosowania przepisów prawa o charakterze bezwzględnie obowiązującym.
10. W przypadku stwierdzenia, że którekolwiek z postanowień OWU lub Regulaminów jest z mocy prawa nieważne lub bezskuteczne, okoliczność ta nie będzie miała wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień, chyba że z okoliczności wynikać będzie jednoznacznie, że bez postanowień nieważnych lub bezskutecznych umowa pomiędzy o12.pl a Klientem nie zostałaby zawarta.
11. OWU w wersji 17.04.2025 r.