

Warunki użytkownika I CALL

Ogólne

1. Następujące warunki mają zastosowanie do wszystkich usług świadczonych przez I CALL ehf. z wyjątkiem, gdzie miejsce mają szczególne przepisy w specyficznych warunkach lub umowach, które stanowią inaczej. Każdy kto chce korzystać z usług telekomunikacyjnych I CALL, zobowiązuje się do przestrzegania warunków wyznaczonych przez I CALL w zakresie korzystania z usług. I CALL zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie i usługach. Zmiany są ogłaszane na stronie internetowej icall.is z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem, zanim wejdą w życie.
2. Łącza telekomunikacyjne zwykle nie są montowane na posesji lub w domu, chyba że właściciel domu zezwoli na bezpłatną instalację urządzeń telekomunikacyjnych w domu lub na posesji, a obowiązkiem zamawiającego usługę, jest uzyskanie tego rodzaju zgody od właściciela domu.
3. Podczas rejestracji usługi telefonicznej, klientowi przydziela się numer telefonu, z wyjątkiem przypadku, w którym przenosi się istniejący już numer, wtedy klient zachowuje wcześniej nadany numer. Klient musi wyraźnie zażądać anonimowości numeru, blokad oraz innych dodatkowych usług, które są oferowane.
4. Zwyczajny czas rozpatrywania wniosków serwisowych, w tym wniosków o nowe podłączenia do sieci stacjonarnych, zmiany właścicieli, przejmowania numerów oraz innych aspektów usług, takich jak zgłoszeń napraw, nie trwa dłużej niż 14 dni od momentu zgłoszenia wniosku, z wyjątkiem wypadków, gdzie nieprzewidziane zdarzenie spowolni czas realizacji.
5. Jeżeli klient chce przepisać swoją umowę na świadczone usługi z I CALL na osobę trzecią, wymagana jest prośba pisemna. Jeżeli nic nie stoi na przeszkodzie to I CALL zaakceptuje przepisanie, lecz uwarunkowane jest to uregulowaniem przez klienta wszelkich opłat za korzystanie z usług do dnia zatwierdzenia przepisania usług. I CALL może przepisać swoje prawa i obowiązki, zgodnie z umową na świadczenie usług z klientem, na osoby trzecie, które mogą świadczyć tego samego rodzaju usługi telekomunikacyjne.
6. I CALL nie ponosi odpowiedzialności, za chwilową przerwę w połączeniu telekomunikacyjnym. I CALL jednak zawsze będzie dążył do przywrócenia połączenia telekomunikacyjnego i utrzymywania najlepszej jakości usługi. W przypadku znacznej, zbędnej zwłoki w naprawach ze strony I CALL, klient może zażądać zwrotu opłaty miesięcznej, proporcjonalnej do czasu przerwy w połączeniu. I CALL nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które można przypisać utracie połączenia, przerwach w telekomunikacji lub innym zakłóceniom, które mogą wystąpić podczas pracy sieci telekomunikacyjnej, niezależnie od tego, czy można je przypisać awariom linii, awariom nadajników lub innym przyczynom.
7. Klient jest zobowiązany do dbania o sprzęt należący do I CALL, który posiada do użytku i jest także zobowiązany do poniesienia kosztów za wszelkie szkody, które nie są spowodowane normalnym zużyciem, a także za wszystko co zostanie utracone z jego posiadania. Jeżeli z jakichś powodów klient nie może zwrócić sprzętu lub zwróci sprzęt w stanie niezdatnym do dalszego wypożyczenia, to I CALL jest upoważniony do obciążenia klienta kwotą równą wartości sprzętu w momencie jego wydania.
8. Jeżeli okaże się, że użytkowanie klienta ma znacząco niekorzystny wpływ na dostarczanie łączy telekomunikacyjnych lub wiąże się z niewłaściwym użytkowaniem sprzętu i/lub usług I CALL, firma może zostać zmuszona do odmowy klientowi lub do ograniczenia usług telekomunikacyjnych tymczasowo lub na stałe. To samo dotyczy sytuacji, w których klient umyślnie lub w wyniku niedbalstwa spowoduje uszkodzenie sieci telekomunikacyjnej i/lub sprzętu należącego do I CALL. To samo także dotyczy sytuacji, gdy podane są niepoprawne informacje, które mogą mieć wpływ na zawarcie oraz ważność umowy na świadczenie usług między klientem a I CALL.
9. I CALL zastrzega sobie prawo do odmówienia klientowi obsługi, jeżeli ten zachowuje się niestosownie lub niegrzecznie w stosunku do personelu I CALL. Pracownicy terenowi I CALL mogą odmówić wejścia do domu klienta, jeżeli warunki mogą niekorzystnie wpłynąć na zdrowie pracownika.

10. Jeżeli klient jest winny tymczasowej odmowy świadczenia usług telekomunikacyjnych, musi on wciąż uiszczać miesięczną opłatę na rzecz I CALL. Zobowiązanie te traci ważność w przypadku wypowiedzenia umowy o świadczenie usług przez którąkolwiek ze stron.
11. Klienci korzystający z pakietu nieograniczonego nie mogą wykorzystywać go w celach komercyjnych. W przypadku naruszenia przez klienta wymienionego postanowienia I CALL zastrzega sobie prawa do:
 - Zerwania umowy o świadczenie usług
 - Zmuszenia osoby do płacenia ceny zgodnie z cennikiem usługi, z której korzystano w celach komercyjnych
12. Klienci posiadający abonament na usługi telefoniczne i/lub usługi transmisji danych komórkowych w I CALL mogą wykorzystać określoną ilość danych komórkowych, która jest zawarta w abonamencie, z ograniczeniami, które są określone w cenniku użytkownika z abonamentu na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Szczególnie określone jest to czy uwzględniona ilość danych komórkowych obejmuje w całość terenu EOG czy tylko jego część. Jeżeli klient w całości wykorzysta zawartą w abonamencie ilość danych komórkowych, naliczane zaczną być opłaty za przekroczenia na podstawie cennika danego kraju.
13. I CALL zastrzega sobie prawo do przetwarzania danych klienta w celu zaoferowania mu nowych abonamentów, usług lub innych ofert działających na jego korzyść.
14. I CALL zastrzega sobie prawo do kontaktowania się z klientem w celach handlowych, niezależnie od tego czy są wpisani w rejestrze telefonicznym. Klienci zawsze mają prawo zrezygnować z tego rodzaju komunikatów ze strony I CALL.
15. Rezygnacja z usług musi być otrzymana w formie pisemnej lub wysłana pod adres mailowy: icall@icall.is przed 28. dniem każdego miesiąca, przy czym wypowiedzenie staje się skuteczne pierwszego dnia kolejnego miesiąca.
16. I CALL zastrzega sobie prawo do nagrywania wszelkich rozmów serwisowych w celu weryfikacji ich treści. I CALL zastrzega sobie także prawo do wykorzystania informacji w przypadku powstania sporu pomiędzy stronami lub w innych przypadkach, które I CALL uzna za konieczne. Przeglądanie oraz wydanie nagrań jest dozwolone tylko niektórym pracownikom I CALL oraz władzom, typu policja oraz agencje regulacyjne.
17. Przy składaniu zamówienia na usługi telekomunikacyjne, klienci zobowiązują się do podania prawidłowych informacji, które są w danym momencie potrzebne. To samo tyczy się sytuacji, kiedy klient złożył zamówienie drogą elektroniczną lub zaakceptował przesłaną mu ofertę z I CALL. Zapytanie o usługi telekomunikacyjne lub przyjęcie oferty jest wiążące dla obu stron.

Warunki płatności

1. Opłata za usługi telekomunikacyjne jest zgodna z cennikiem, którą publikuje I CALL i jest ona dostępna na stronie internetowej icall.is, na fanpage I CALL na Facebooku oraz w biurze I CALL.
2. Klient nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów za wystawienie rozszczenia do zapłaty na jego bank.
3. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za płatności na rzecz I CALL ze względu na korzystanie z usług lub sprzętu, niezależnie od tego czy klient wyraził na to zgodę, czy nie. Jeśli klient zgubi sprzęt telekomunikacyjny, musi niezwłocznie powiadomić o tym I CALL. Klient ponosi odpowiedzialność za wszelki użytek sprzętu oraz usług z nim związanych, do czasu otrzymania przez I CALL powiadomienia.
4. Okres rozliczeniowy za użytkowanie trwa od pierwszego do ostatniego dnia każdego miesiąca, lecz nadużycia są doliczane za poprzedni miesiąc. Faktury wystawiane są z wyprzedzeniem przed końcem każdego miesiąca, czyli od 20. w danym miesiącu, z terminem płatności do 15.

kolejnego miesiąca. W przypadku opłacenia faktury po wyznaczonym terminie płatności, klient zostaje obciążony odsetkami od dnia, w którym dokonana miała być płatność do faktycznego dnia zapłaty, wg III. paragrafu ustawy o odsetkach i wzroście indeksacji nr. 38/2001 wraz z odpowiednią opłatą windykacyjną.

5. Dozwolone jest wyłączenie usług telekomunikacyjnych klientowi po upływie 30 dni od wyznaczonego terminu płatności rachunku.
6. W przypadku nieotrzymania płatności za usługi telekomunikacyjne w ciągu sześciu miesięcy od wyznaczonego terminu płatności I CALL zastrzega sobie prawo do usunięcia danych klienta.
7. Jeżeli klient ma uwagi co do faktury, musi je zgłosić jak najszybciej i nie później niż w ostatecznym terminie zapłaty. W przeciwnym razie, faktura zostanie uznana za zaakceptowaną.
8. I CALL powiadomi swoich klientów o wszelkich znacznych podwyżkach wykraczających poza standardowe ceny rynkowe, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem a klient może wówczas rozwiązać umowę o świadczenie usług z 30-dniowym wyprzedzeniem.

Wypowiedzenie

1. Obie strony mogą wypowiedzieć umowę o świadczenie usług, z wyjątkiem sytuacji, gdzie mają zastosowanie przepisy szczególne, a wypowiedzenie musi być w formie pisemnej. Wypowiedzenie musi być złożone przed 28. każdego miesiąca i wchodzi w życie wraz z rozpoczęciem nowego okresu rozliczeniowego, czyli 1. każdego miesiąca.
2. Abonenci na rynku indywidualnym mają prawo do wypowiedzenia umowy o świadczenie usług, bez możliwości uzyskania odszkodowania, w przypadku otrzymania powiadomienia o przewidywanych zmianach warunków.
3. Spójrz 7. punkt warunków ogólnych o zwrocie wypożyczanego sprzętu.

Warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych

1. I CALL zastrzega sobie prawo do przeniesienia usług klienta z systemu innego operatora na swój system.
2. I CALL zapewnia klientowi dostęp do internetowego serwisu klienta poprzez stronę Hringdu.is. Użytkownicy nie mogą w żadnym wypadku udostępniać swojego hasła innym osobom. Klient korzystający z usługi ponosi pełną odpowiedzialność za jej użytkowanie. Zabronione jest wykorzystywanie swojego dostępu do usługi w celach uzyskania informacji o innych użytkownikach korzystających z usług, innych niż tych, które widnieją w publicznych bazach danych w Internecie.
3. Instalacja oprogramowania jest obowiązkiem klienta w związku z czym I CALL nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody spowodowane użytkowaniem lub instalacją oprogramowania.
4. I CALL nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które mogą powstać w wyniku korzystania z łącza internetowego lub z powodu braku połączenia. I CALL nie ponosi odpowiedzialności za szkody, które mogą być spowodowane przez osoby trzecie.

5. Klientowi nie wolno ingerować, zakłócać lub w jakikolwiek sposób wpływać na użytek usług innych klientów. Klienci zobowiązani są do przestrzegania ogólnych zasad postępowania, które są opisane w Internecie.
6. Jeśli klient przekroczy dozwolony limit danych komórkowych I Call zastrzega sobie prawo na dopisanie dodatkowego transferu danych, przekraczającego ten, który jest zawarty w planie abonamentowym. Cena za dodatkowy transfer danych jest określona w obowiązującym cenniku.
7. I CALL nie gwarantuje, że prędkość połączenia użytkownika będzie zgodna z tą, która jest określona w jego abonamencie. Szybkość połączenia może zależeć od jakości łącza dochodzącego do użytkownika, odległości użytkownika od anteny, obciążenia łącza oraz innych czynników.
8. Abonament telefoniczny musi być używany w telefonie komórkowym, a abonament na Internet przenośny GSM musi być zainstalowany w sprzęcie typowo do Internetu, czyli sprzęcie, którego nie można używać do rozmów telefonicznych. Jeżeli abonamenty są wykorzystywane do innych celów lub w przypadku, gdy użytek ilości danych zostanie uznany przez I CALL za niestosowny, I CALL ma prawo wyłączyć dany abonament.
9. Naruszenie powyższych warunków może skutkować natychmiastowym zakończeniem świadczenia usług.

Oświadczenie o ochronie prywatności

W niniejszym oświadczeniu o ochronie prywatności pragniemy poinformować, w jaki sposób I CALL ehf., kt. 590721-0420, Síðumúla 25, 108 Reykjavík, gromadzi, rejestruje, przetwarza, zapisuje i udostępnia dane osobowe swoich klientów oraz osób odwiedzających stronę internetową firmy, icall.is, niezależnie od tego, czy dane osobowe są przechowywane elektronicznie, w formie papierowej lub w inny sposób. Oświadczenie jest dostępne na stronie internetowej I CALL, icall.is. I CALL przetwarza dane osobowe zgodnie z ustawą nr. 90/2018 o ochronie danych osobowych i przetwarzaniu danych osobowych. Ustawa obejmuje między innymi przetwarzanie, przechowywanie oraz udostępnianie danych osobowych. I CALL szanuje prawa swoich klientów i pilnuje, aby wszelkie przetwarzanie danych osobowych odbywało się zawsze zgodnie z obowiązującymi w danym momencie prawami, jak również zgodnie z najlepszymi praktykami podobnych firm.

Cel zbioru danych osobowych

I Call gromadzi dane osobowe o tobie jako kliencie. Informacje te są niezbędne, aby zapewnić jakość obsługi, m.in., aby skontaktować się i wylegitymować klienta. Dane osobowe są podzielone na następujące kategorie:

- a) Informacje kontaktowe oraz do komunikacji; imię, kennitala, numer telefonu, adres e-mail, adres zamieszkania, wraz z podstawowymi informacjami z Rejestru Krajowego.

- b) Informacje identyfikacyjne; nazwy użytkowników, hasła, identyfikatory kart SIM do telefonów.
- c) Informacje niezbędne do księgowości oraz windykacji; zestawienia transakcji, faktury, informacje o płatnościach, zaległościach, wnioski, zlecenia serwisowe, komunikaty z przedstawicielem obsługi lub sklepem.
- d) Informacje, które powstają w systemie informacyjnym I CALL ze względu na korzystanie z naszych usług; użytek po sieci stacjonarnej oraz komórkowej.
- e) Informacje zebrane za pomocą plików cookie.
- f) Nagrania rozmów telefonicznych i nagrania z kamer monitoringowych z biura.
- g) Informacje o użytku telefonu. A dokładniej, informacje o tym do kogo dzwono, o której rozpoczęło się połączenie i kiedy się zakończyło. Dane te mogą być jedynie przekazane ich właścicielowi, w biurze I CALL po wylegitymowaniu się prawem jazdy lub paszportem.
- h) Podczas korzystania z naszej strony internetowej icall.is, zbierane są informacje o twoim użytkowaniu, tj. adres IP, rodzaj lub wersja twojej przeglądarki z której korzystasz, data i czas wizyty oraz jakie podstrony odwiedzasz na stronie I CALL, więcej szczegółów znajdziesz w warunkach korzystania z plików cookie.

Podstawa prawna przetwarzania

I CALL gromadzi i przetwarza dane osobowe opierając się na następujących uprawnieniach:

- a) Aby spełnić zobowiązanie umowne
- b) Aby spełnić obowiązek prawny
- c) Na podstawie zgody
- d) W celu ochrony prawowitych interesów firmy

Prawnie uzasadnione interesy I CALL obejmują działania niezbędne do zarządzania działalnością firmy, przy czym obejmują one konieczność zbierania i przetwarzania danych osobowych, czyli do realizacji celu spółki zgodnie z jej uzgodnieniami, prowadzenia relacji biznesowych z naszymi klientami, prowadzenia spraw kadrowych i organizacji wykonywanych prac firmy, udzielania dostępu do odpowiednich systemów informatycznych firmy, przestrzegania wewnętrznych i zewnętrznych regulacji, wymogów dokumentacyjnych oraz obsługi próśb, skarg i roszczeń od osób trzecich.

Zbieranie danych osobowych niepełnoletnich

Zasadą firmy I CALL jest to, aby nie rejestrować ani nie gromadzić, przetwarzać lub przechowywać danych osobowych osób młodszych niż 13 lat, z wyjątkiem przypadków, gdzie jest to konieczne do wykonania umowy, której opiekun jest częścią i dotyczy ona jego dziecka lub gdy opiekun zażąda zawarcia tego rodzaju umowy, w zakresie usług mobilnych dla dzieci.

Okres przechowywania danych osobowych

I CALL przechowuje dane osobowe przez okres, który jest niezbędny do realizacji celu przetwarzania, opisanego powyżej. I CALL przechowuje dane osobowe obecnych i byłych klientów. Dane osobowe, które widnieją na dostarczanych do Ciebie fakturach, przechowujemy przez co najmniej siedem lat, zgodnie z przepisami księgowymi. Rewizja przechowywanych danych osobowych przeprowadzana jest raz do roku. Jeżeli podczas rewizji przechowywanych danych osobowych okaże się, że I CALL nie musi przechowywać Twoich danych osobowych ze względu na ich przetwarzanie lub obowiązki prawne, to od tego momentu I CALL zaprzestanie przetwarzania i przechowywania owych danych osobowych.

Gromadzenie informacji przez I CALL

I CALL gromadzi dane osobowe od Ciebie oraz od władz publicznych, łącznie z danymi o Twoim użytku usług, od naszego dostawcy .

Przekazywanie danych osobowych stronom trzecim

I CALL w żadnym wypadku nie może sprzedawać Twoich danych osobowych. I CALL udostępnia dane osobowe dla osób trzecich jedynie wtedy, gdy jest to prawnie wymagane lub w przypadku usługodawcy, prawo mocnika lub wykonawcy wynajętego przez I CALL do wykonania z góry określonej pracy. W takich przypadkach I CALL zawiera z wykonawcą umowę o przetwarzanie danych, po czym otrzymuje on Twoje dane osobowe. Umowy te zobowiązują osobę przetwarzającą między innymi do zabezpieczenia Twoich danych osobowych i niewykorzystywania ich do innych celów. I CALL udostępnia również dane osobowe stronom trzecim, gdy jest to konieczne dla ochrony pilnych interesów firmy, na przykład w celu windykacji nieopłaconego roszczenia. Polityka prywatności I CALL nie obejmuje informacji oraz prac od strony osób trzecich, nie mamy żadnej kontroli ani nie ponosimy odpowiedzialności za to w jaki sposób je wykorzystają, opublikują lub za inne ich czyny. Zachęcamy zatem do zapoznania się z polityką prywatności stron trzecich, tj. hostingów stron internetowych, które mogą na nas wskazywać, firm programistycznych, takich jak Facebook, Livechat, Zendesk i Google, a także usług płatniczych, z których korzystasz.

Twoje prawa

Masz prawo do uzyskania:

- a) Informacji o tym, jakiego rodzaju dane osobowe I CALL zarejestrował na twój temat oraz o ich pochodzeniu, a także informacji o tym, w jaki sposób przetwarzane są twoje dane osobowe.
- b) Dostępu do twoich danych osobowych, które są przetwarzane lub zażądania przesłania ich dla osób trzecich.

Masz również prawo do tego, aby:

- a) Twoje dane osobowe zostały zaktualizowane i poprawione w razie takiej potrzeby.
- b) I CALL usunął twoje dane osobowe, jeżeli nie istnieje obiektywny lub prawny obowiązek ich przechowywania.
- c) Wnieść sprzeciw, jeżeli chcesz ograniczyć lub zapobiec przetwarzaniu twoich danych osobowych.
- d) Wycofać zgodę na gromadzenie, rejestrowanie, przetwarzanie lub przechowywanie twoich danych osobowych przez I CALL, jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie takiego upoważnienia.
- e) Uzyskać informacje o tym, czy zachodzi automatyczne podejmowanie decyzji, na jakiej podstawie odbywa się tego rodzaju podejmowanie decyzji oraz do rewizji automatycznego podejmowania decyzji.
- f) Wnieść skargę do organu nadzorczego, jeżeli masz ku temu powód.

Jeśli chciałbyś skorzystać ze swojego prawa, możesz wysłać pisemne zapytanie pod adres icall@icall.is. Chcielibyśmy jednak, aby do zapytania został dołączony wypełniony formularz, który można pobrać klikając tutaj. Zatwierdzimy otrzymanie twojej prośby i odpowiemy na nią nie później niż w przeciągu jednego miesiąca od jej otrzymania. Jeśli nie będzie możliwości aby odpowiedzieć w ciągu jednego miesiąca, to poinformujemy cię o opóźnieniu.

Bezpieczeństwo danych osobowych i powiadamianie o naruszeniach bezpieczeństwa

Bezpieczeństwo przy przetwarzaniu danych osobowych jest dla I CALL bardzo ważne, więc podjęliśmy odpowiednie techniczne oraz organizacyjne środki bezpieczeństwa, aby zapewnić ochronę twoich danych osobowych zgodnie z naszą polityką bezpieczeństwa. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa twoich danych osobowych, jeżeli tego rodzaju naruszenie stanowi poważne zagrożenie wobec twojej wolności i praw, poinformujemy cię o tym niezwłocznie. W tej kwestii, za naruszenie bezpieczeństwa uważa się zdarzenie, którego skutkiem jest utrata, usunięcie, zmiana, ujawnienie lub nieautoryzowany dostęp do danych osobowych. Pragniemy jednak zwrócić uwagę na fakt, że dane osobowe, które udostępniasz u nas na mediach społecznościowych, m.in. na Facebook fanpage I CALL, są uważane za informacje publiczne i nie podlegają naszej kontroli, I CALL nie ma kontroli nad tego rodzaju informacjami i nie ponosi odpowiedzialności za ich wykorzystanie lub publikację. Jeżeli nie chcesz dzielić się tymi informacjami z innymi użytkownikami lub z dostawcą usługi mediów społecznościowych,

prosimy o nieudostępnianie ich na naszych mediach społecznościowych. Zachęcamy również do zapoznania się z polityką prywatności tych stron, Facebook, Livechat, Google i Zendesk.

Inne uzgodnienia

W przypadku powstania sporu dotyczącego interpretacji i wyjaśnień niniejszych warunków, klient może wysłać zażalenie do I CALL i w zależności od sytuacji skontaktować się z Urzędem Poczty i Agencją Telekomunikacyjną. Klient jest odpowiedzialny za przestrzeganie niniejszych warunków i praw. Usługi telekomunikacyjne są regulowane ustawą o telekomunikacji nr. 81/2003 uwzględniając jej późniejsze zmiany. Naruszenie warunków i praw może skutkować natychmiastowym wyłączeniem usług. Podpisując lub zatwierdzając umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, klient upoważnia I CALL do wypowiedzenia usług telekomunikacyjnych innych usługodawców.