Regulamin usługi konta poczty elektronicznej o2

I. Postanowienia wstępne

1. Konto poczty elektronicznej jest udostępniane przez Wirtualna Polska Media S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy - KRS pod numerem KRS: 0000580004, NIP: 5272645593, REGON: 142742958, kapitał zakładowy 320.058.550,00 zł (opłacony w całości). Usługodawca udostępnia do kontaktu formularz elektroniczny dostępny na stronie pomocy Poczty o2.

2. Konto poczty elektronicznej jest udostępniane na zasadach określonych w Regulaminie. Regulamin określa w szczególności:

a. prawa i obowiązki Użytkowników poczty elektronicznej oraz

b. prawa i obowiązki Wirtualna Polska Media S.A. w zakresie udostępniania i świadczenia usługi poczty elektronicznej.

II. Słownik nazw

Nazwy użyte w Regulaminie oznaczają:

1. WP - oznacza Wirtualna Polska Media S. A z siedzibą w Warszawie, ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy - KRS pod numerem KRS: 0000580004, NIP: 5272645593, REGON: 142742958, kapitał zakładowy 320.058.550,00 zł (opłacony w całości)

2. Użytkownik - oznacza osobę fizyczną, prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, korzystającą z Konta na podstawie Regulaminu. Osoba fizyczna może być Użytkownikiem, jeżeli:

a. posiada pełną zdolność do czynności prawnych; lub

b. uzyska zgodę przedstawiciela ustawowego w przypadku, gdy posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych; lub

c. jest reprezentowana przez przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego w przypadku, gdy nie posiada zdolności do czynności prawnych. A ponadto w przypadku osoby, która nie ukończyły 16 lat chcącej skorzystać z rabatu na Usługę Konta Bezpłatnego uzyska zgodę osoby sprawującej władzę rodzicielską lub opiekę na przetwarzanie danych osobowych na potrzeby działań marketingowych opisanych szczegółowo na stronie pomocy Poczty o2, w artykule Polityka Prywatności.

3. Regulamin - oznacza niniejszy regulamin.

4. Usługa Konta lub Usługa - oznacza usługę utworzenia i udostępniania Konta, czyli konta poczty elektronicznej (w wersji płatnej – tj. Konta Płatnego lub w wersji bezpłatnej – tj. Konta Bezpłatnego) zgodnie z Regulaminem, oraz umożliwienia Użytkownikowi wysyłania i odbierania informacji z wykorzystaniem tego konta oraz korzystania z jego dodatkowych funkcjonalności w danym okresie rozliczeniowym. Usługa świadczona jest dla użytkowników Konta WP Konta

5. Konto Płatne – Usługa Konta, gdy Użytkownik korzysta z niej opłacając stosowną opłatę subskrypcyjną, którą potwierdza zamawiając Usługę, rozliczaną w okresach rozliczeniowych.

6. Konto Bezpłatne – Użytkownik może skorzystać z Usługi nie uiszczając opłaty subskrypcyjnej, ze względu na udzielony rabat 100% jeśli wyrazi dobrowolną zgodę na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych, opisanych szczegółowo na stronie pomocy Poczty o2, w artykule Polityka Prywatności. Użytkownik może w każdej chwili wycofać te zgody, co jednak

uniemożliwia dalsze korzystanie przez Użytkownika z Usługi Konta Bezpłatnego (Użytkownik zostanie o tym dokładnie poinformowany przed cofnięciem zgody w formularzu). Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, które miało miejsce na podstawie zgody przed jej wycofaniem

7. Konto – zarówno Konto Płatne, jak i Konto Bezpłatne.

8. WP Konto- oznacza konto udostępnianie przez WP zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie z regulaminem usługi WP Konto którego posiadanie umożliwia dostęp i korzystanie z Konta.

III. Założenie Konta

1. Korzystanie z Konta Płatnego wymaga uiszczania opłat subskrypcyjnych należnych za dany okres rozliczeniowy. Wysokość opłat i okresów subskrypcyjnych określa Cennik dostępny na stronie pomocy Poczty o2, w artykule Cennik Pakietów Dodatkowych.

2. Uzyskanie przez Użytkownika rabatu 100% i tym samym korzystanie przez Użytkownika z Konta Bezpłatnego wymaga udzielenia i niewycofywania przez Użytkownika zgody na działania marketingowe opisane szczegółowo na stronie pomocy Poczty o2, w artykule Polityka Prywatności. Użytkownik może w każdej chwili wycofać te zgody, co jednak uniemożliwia dalsze korzystanie przez Użytkownika z Konta Bezpłatnego, tj. Usługi w wersji bezpłatnej (Użytkownik zostanie o tym wyraźnie poinformowany przed cofnięciem zgód odpowiednimi komunikatami systemowymi zaimplementowanymi w Usłudze).

3. Korzystanie z Konta wymaga korzystania z Konta WP Konto.

4. Użytkownik wyraża zgodę na korzystanie z WP Konta Założenie i korzystanie z WP Konta następuje zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie WP Konta

5. W celu założenia Konta, Użytkownik powinien wypełnić formularz rejestracyjny w zakresie określonym przez WP jako obowiązkowy oraz postępować zgodnie z wyświetlanymi komunikatami systemowymi. W przypadku Użytkowników nieposiadających zdolności do czynności prawnych, czynności wskazane w zdaniu poprzednim dokonywane są przez przedstawiciela ustawowego lub/i opiekuna prawnego takiego Użytkownika.

6. Wypełnienie formularza rejestracyjnego odbywa się w oparciu o następujące zasady:

a. Użytkownik, a w przypadku Użytkowników nieposiadających zdolności do czynności prawnych - przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny takiego Użytkownika, powinien wypełnić wszystkie wymagane pola formularza;

b. dane wpisane do formularza powinny dotyczyć wyłącznie Użytkownika/przedstawiciela ustawowego/opiekuna prawnego, który wypełnia formularz i być zgodne z prawdą;

c. osobą odpowiedzialną za prawdziwość danych wpisanych do formularza jest wyłącznie Użytkownik, a w przypadku Użytkowników nieposiadających zdolności do czynności prawnych przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny takiego Użytkownika;

d. Użytkownikowi, którego dotyczą dane osobowe oraz przedstawicielowi ustawowemu lub opiekunowi prawnemu Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania (Użytkownik nieposiadający zdolności do czynności prawnych prawa te realizuje przez swojego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego);

e. Użytkownik jest zobowiązany do dokonania wyboru adresu, który nie stoi w sprzeczności z prawem, nie narusza praw osób trzecich ani ogólnie przyjętych norm obyczajowych, w tym:

    i. nie jest znakiem towarowym (w szczególności zastrzeżonym znakiem towarowym)

lub nazwiskiem osoby, która nie wyraziła na to zgody i może skutecznie sprzeciwić się wykorzystaniu tego znaku towarowego lub nazwiska;

ii. nie wprowadza osób trzecich w błąd co do osoby, do której należy Konto (w szczególności poprzez sugerowanie, że jest się pracownikiem lub współpracownikiem WP);

iii. nie stanowi słowa/słów powszechnie uznawanego za wulgarne lub obraźliwe;

iv. nie zawiera treści naruszającej przepisy prawa np. nie nawołuje do nienawiści.

v. wypełniając formularz Użytkownik oraz przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych jest zobowiązany do powstrzymania się od naruszania prawa, praw osób trzecich i ogólnie przyjętych norm obyczajowych.

7. Zakładając Konto, Użytkownik jest zobowiązany do ustanowienia co najmniej jednej metody samodzielnej zmiany i odzyskiwania hasła do Konta, spośród metod udostępnianych w tym celu przez WP. WP zastrzega sobie możliwość zmiany dostępnych metod samodzielnej zmiany i odzyskiwania hasła do Konta. W przypadku gdy metoda wybrana uprzednio przez Użytkownika nie będzie już dostępna, Użytkownik zostanie o tym powiadomiony przez WP i jeśli będzie to jedyna metoda wykorzystywana przez Użytkownika, Użytkownik będzie zobowiązany do niezwłocznego ustanowienia innej metody, spośród metod udostępnianych w tym celu przez WP. Użytkownik jest zobowiązany do utrzymywania prawdziwych i pełnych danych przez cały okres korzystania z Usługi.

8. WP zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia weryfikacji danych podanych przez Użytkownika lub/i przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych, w celu ustalenia, czy są zgodne z prawdą. Użytkownik oraz przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych jest zobowiązany do umożliwienia WP przeprowadzenia weryfikacji, w szczególności poprzez podanie aktualnego numeru telefonu i udzielenie dodatkowych wyjaśnień na prośbę WP.

9. Podanie przez Użytkownika lub/i przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych danych niezgodnych z prawdą, danych niepełnych; usunięcie danych; brak spełnienia przez Użytkownika warunków wskazanych w definicji Użytkownika w Regulaminie, w tym warunków udzielenia rabatu 100% na Usługę Konta Bezpłatnego uprawnia WP do zablokowania Konta lub zaprzestania świadczenia Usługi na rzecz Użytkownika.

10. Korzystanie przez Użytkownika z Usługi, w szczególności przesłanie do WP wypełnionego formularza rejestracyjnego, oznacza zawarcie przez Użytkownika z WP, w języku polskim, umowy o świadczenie Usługi określonej w Regulaminie. Usługa jest udostępniana Użytkownikowi niezwłocznie po jego założeniu i wykonaniu przez WP czynności technicznych niezbędnych do udostępnienia Usługi.

11. Użytkownik może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby Użytkownik wysłał informację o odstąpieniu przed upływem terminu na adres do kontaktów podany przez WP (przykładowy wzór formularza do odstąpienia stanowi załącznik do Regulaminu). W przypadku odstąpienia od Usługi Konta Płatnego, Użytkownik otrzyma zwrot należności z tytułu zawartej umowy niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym WP została poinformowany o odstąpieniu od umowy. Użytkownikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez WP o utracie prawa odstąpienia od umowy, tj. z chwilą aktywacji i udostępnienia Usługi.

12. WP może odmówić świadczenia Usługi, jeśli jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa lub uzasadnionym interesem WP, a także w przypadku niespełniania przez Użytkownika warunków określonych w Regulaminie.

13. Utrwalenie oraz potwierdzenie Klientowi istotnych postanowień umowy o świadczenie Usługi następuje w drodze wiadomości e-mail przesłanej na Konto Użytkownika.

14. Usługa Konta Bezpłatnego świadczona jest Użytkownikowi przez czas nieokreślony, przy czym Użytkownik może wypowiedzieć Umowę dotyczącą Usługi Konta Bezpłatnego w każdym momencie i bez zachowania okresu wypowiedzenia poprzez samodzielne usunięcie Konta pocztowego. Usługa Konta Płatnego jest świadczona Użytkownikowi przez wybrany przez Użytkownika okres rozliczeniowy, z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu.

IV. Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i postanowień Regulaminu. Użytkownik jest ponadto zobowiązany do:
    a. przestrzegania powszechnie przyjętych zasad netykiety (dobrych praktyk i norm zachowania w sieci Internet), w tym do powstrzymywania się od przesyłania treści o charakterze obraźliwym, wulgarnym, dyskryminującym, naruszającym dobra osobiste osób trzecich lub godzących w dobre obyczaje;
    b. niepodejmowania jakichkolwiek działań zmierzających do pozyskania nieuprawnionego dostępu do Kont, haseł lub danych osobowych innych Użytkowników;
    c. powstrzymania się od wszelkich działań o charakterze nękania, stalkingu, oszustwa lub innych form aktywności uderzających w interesy, prywatność i bezpieczeństwo innych Użytkowników
    d. niedziałania na szkodę innych Użytkowników oraz WP, co obejmuje zakaz dystrybucji złośliwego oprogramowania, zakłócania pracy systemów teleinformatycznych oraz podejmowania działań mogących destabilizować infrastrukturę Usługi;
    e. nierozsyłania wiadomości o charakterze spamu, przez co rozumie się w szczególności niezamówioną informację handlową, wiadomości masowe o charakterze reklamowym, promocyjnym lub marketingowym, rozsyłane do odbiorców bez ich uprzedniej, wyraźnej zgody, a także wiadomości łańcuszkowych.

2. Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z WP Konta przez cały czas korzystania z Usługi.

3. WP jest uprawniona do zablokowania Konta w przypadku działania przez Użytkownika w sposób niezgodny z Regulaminem, prawem, naruszający prawa osób trzecich lub WP oraz ogólnie przyjętych norm obyczajowych. Ponadto WP przysługuje prawo do zablokowania Konta, a także podejmowania innych niezbędnych działań (takich jak np. zmiana hasła do Konta, blokada wysyłania wiadomości) jeśli jest to uzasadnione względami bezpieczeństwa (w szczególności: włamanie na Konto poczty elektronicznej, próba nadużycia przy płatnościach związanych z usługami Wirtualnej Polski, działania hakerskie), zachowanie niezgodne z zasadami netykiety sieciowej (etykiety Użytkowników Internetu), podejmowanie prób złamania hasła innych Użytkowników lub z innych, podobnych, ważnych i uzasadnionych powodów, które zostaną zakomunikowane Użytkownikowi. Zablokowanie Konta z przyczyn podanych w niniejszym punkcie Regulaminu trwa przez okres niezbędny do rozwiązania kwestii stanowiącej podstawę zablokowania Konta. Postanowienia niniejszego punktu Regulaminu nie wyłączają podejmowania przez WP innych działań, jeżeli są przewidziane postanowieniami Regulaminu lub przepisami prawa obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

4. WP jest uprawniona do zaprzestania udostępniania Usługi co wiąże się z wygaśnięciem

umowy o świadczenie Usługi oraz usunięcie Konta wraz z zawartością, w stosunku do Użytkownika w przypadku:

a. naruszenia Regulaminu, prawa, praw osób trzecich lub WP lub ogólnie przyjętych norm obyczajowych przez Użytkownika lub/i przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych;

b. jeżeli Użytkownik nie dokonuje logowania do swojego Konta przez 180 dni,

c. działania przez Użytkownika lub/i przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych na szkodę WP, innych Użytkowników Konta, użytkowników usług Wirtualnej Polski lub innych osób przy użyciu Konta.

5. W przypadku zaprzestania udostępniania Usługi, WP jest uprawniona do umożliwienia skorzystania przez innego Użytkownika z adresu należącego do dotychczasowego Użytkownika.

6. WP może zaprzestać umożliwiania Użytkownikowi korzystania z Konta za pomocą określonego sposobu lub protokołu (takiego jak np. pop3/imap, SMTP, aplikacja mobilna itp.), jeżeli Użytkownik nie korzysta z Konta za pomocą tego sposobu lub protokołu przez 90 dni.

7. Bez uprzedniej zgody WP, Użytkownik nie może przenieść na osobę trzecią praw ani obowiązków związanych z korzystaniem z Usługi. Użytkownik powinien powstrzymać się od udostępniania loginu lub hasła osobom trzecim. Użytkownik odpowiada jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób trzecich, którym udostępnił hasło lub login. WP nie jest zobowiązana do ujawniania hasła do Konta po śmierci jego Użytkownika.

8. Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Usługi (wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi) w każdej chwili, z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu. W przypadku Usługi Konta Płatnego Użytkownik nie może domagać się zwrotu opłaty subskrypcyjnej należnej za okres, do czasu, kiedy formalnie zrezygnował z Usługi.

9. Użytkownik posiadający ograniczoną zdolność do czynności prawnych, wszelkie oświadczenia składa, zaciąga zobowiązania, realizuje uprawnienia i wykonuje obowiązki określone w Regulaminie za zgodą swojego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego. Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych reprezentuje jego przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny, co oznacza, że wszelkie oświadczenia składa, zaciąga zobowiązania, realizuje uprawnienia i wykonuje obowiązki określone w Regulaminie przedstawiciel ustawowy lub opiekun prawny takiego Użytkownika w imieniu i na rzecz Użytkownika.

10. Użytkownik zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Usługi, do korzystania z Usługi w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz niepodejmowania żadnych działań na szkodę WP, Użytkowników oraz innych osób. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, a także korzystanie przez Użytkownika z Usługi w sposób sprzeczny z ogólnie przyjętymi normami obyczajowymi oraz przeznaczeniem tej usługi.

11. WP może wypowiedzieć Użytkownikowi umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego jeden miesiąc, z zastrzeżeniem pozostałych postanowień Regulaminu.

12. WP może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie Usługi w przypadku, gdy:

a. konieczność wprowadzenia zmian wynika:

   i. bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług,

ii. z decyzji Prezesa UKE;

b. proponowane zmiany:

i. są wyłącznie na korzyść Użytkowników, w tym powodują obniżenie cen Usługi lub dodanie nowej usługi,

ii. mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Użytkowników,

13. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 12, Użytkownik może wypowiedzieć umowę, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

14. WP w przypadku, o którym mowa w ust. 12, podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść proponowanych zmian, z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem ich w życie. Okres ten może być krótszy, jeżeli 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, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

15. Bezzwłocznie po publikacji, o której mowa w ust. 14, WP:

i. doręcza na trwałym nośniku Użytkownikowi podane do publicznej wiadomości informacje, o których mowa w ust. 14, oraz

ii. informuje na trwałym nośniku Użytkownika o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 13.

16. WP niezwłocznie informuje Użytkowników o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że Użytkownik złożył żądanie otrzymywania tych informacji na piśmie na wskazany adres korespondencyjny lub drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy o świadczenie Usługi.

17. WP dla Użytkowników niebędących stroną umowy o świadczenie Usługi zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej niezwłocznie podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej informacje o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy o świadczenie Usługi.

18. WP może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie Usługi zawartej na czas określony, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany wynika z innych obiektywnych okoliczności niż wskazane w ust. 12, na które WP nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści umowy o świadczenie Usługi.

19. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 18, Użytkownik może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.

20. WP w przypadku, o którym mowa w ust. 18:

i. doręcza Użytkownikowi będącemu stroną umowy o świadczenie Usługi treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Użytkownik złożył żądanie określone w ust. 21,

ii. doręcza na piśmie Użytkownikowi niebędącemu stroną umowy o świadczenie Usługi zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Użytkownik złożył żądanie określone w ust. 21,

iii. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie, informując jednocześnie Użytkownika o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 19.

21. Użytkownik może żądać doręczania treści każdej proponowanej zmiany w formie innej niż wskazana w ust. 20, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług komunikacji elektronicznej umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
22. WP może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy o świadczenie Usługi zawartej na czas nieokreślony, jeżeli możliwość wprowadzania zmiany przewidziano w treści umowy, określając w umowie okoliczności, w których zmiana może nastąpić.
23. W przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 22, Użytkownik może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi, przy czym termin na realizację tego prawa nie może być krótszy niż do dnia wejścia w życie tych zmian.
24. WP, w przypadku, o którym mowa w ust. 22:

    i. doręcza Użytkownikowi treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Użytkownik złożył żądanie określone ust. 21,

    ii. doręcza na piśmie Użytkownikowi niebędącemu stroną umowy o świadczenie Usługi zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Użytkownik złożył żądanie określone w ust. 21,

    iii. podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie informując jednocześnie Użytkownika o uprawnieniu, o którym mowa w ust. 23.

V. Zobowiązania WP

1. Dane dotyczące jakości Usługi, w szczególności minimalne oferowane poziomy jakości Usług

    a. wysyłanie i odbieranie wiadomości e-mail;

    b. wysyłanie i odbieranie załączników do e-mail do 100 MB;

    c. nieograniczona pojemność skrzynki pocztowej

2. WP dołoży starań, aby korzystanie z Usługi było możliwe dla Użytkowników wszystkich popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów komputerów oraz typów połączeń internetowych. Jednakże WP nie gwarantuje i nie odpowiada za to, że każda kombinacja tych czynników umożliwia korzystanie z Usługi. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Usługi, z zastrzeżeniem zdania poprzedniego to: posiadanie dostępu do Internetu oraz nowoczesna przeglądarka internetowa wspierająca HTML5, CSS3 i JavaScript. Korzystanie przez Użytkownika z oprogramowania lub rozszerzeń przeglądarek służących do blokowania treści reklamowych, skryptów bądź multimediów (w szczególności typu AdBlock i pokrewnych) może negatywnie wpływać na poprawne działanie Usługi, prowadzić do jej wadliwego funkcjonowania, a nawet całkowicie uniemożliwić

korzystanie z Usługi.

3. WP jest uprawniona do przerw lub zakłóceń w udostępnianiu Usługi, jeżeli jest to spowodowane:

a. koniecznością naprawy, wymiany rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu komputerowego albo oprogramowania, przy czym WP dołoży starań, aby przerwy te miały w takim wypadku miejsce w godzinach nocnych (czas środkowoeuropejski);

b. przyczynami niezależnymi od WP (siła wyższa, działania lub zaniechania osób trzecich).

4. Zakres działań podejmowanych przez WP w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na Usługę świadczoną Użytkownikowi oraz sposób informowania Użytkownika o tych działaniach został opisany na stronie pomocy Poczty o2, w artykule Polityka antyspamowa.

5. WP nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie Usługi, jeżeli jest to spowodowane przez osoby trzecie (w szczególności przedsiębiorców telekomunikacyjnych, dostawców łączy telekomunikacyjnych i energii elektrycznej). WP jest jednak odpowiedzialna (jak za własne działanie lub zaniechanie) za działania lub zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonuje, jak również osób, którym wykonanie zobowiązań powierza. WP ponosi także odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, jeśli odpowiedzialność ta wynika z przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Zasady odpowiedzialności WP określone w niniejszym punkcie Regulaminu obejmują także odpowiedzialność z tytułu szkód spowodowanych przez wirusy komputerowe.

6. WP nie ponosi odpowiedzialności za utratę przez Użytkownika lub wejście w posiadanie przez osoby trzecie (niezależnie od sposobu wejścia w posiadanie) jego hasła i loginu. Niniejsze postanowienie Regulaminu nie ma zastosowania w przypadku, gdy utrata przez Użytkownika lub wejście w posiadanie przez osoby trzecie jego hasła i loginu nastąpiło z przyczyn zawinionych przez WP lub przyczyn, za które WP ponosi odpowiedzialność na mocy przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

7. WP nie ponosi odpowiedzialności z tytułu szkód spowodowanych działaniami lub zaniechaniami Użytkownika, w szczególności za nieprawidłowe korzystanie z niego z Usługi oraz WP Konta, za korzystanie przez niego z Usługi oraz WP Konta w sposób niezgodny z przepisami prawa obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub Regulaminem oraz regulaminem WP Konta dostępnym na stronie usługi WP Konto oraz szkód wynikających z podania niepełnych lub nieprawdziwych danych.

8. WP zastrzega sobie prawo do udostępniania danych dotyczących Użytkownika oraz danych przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych uprawnionym na podstawie przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jeżeli obowiązek udostępnienia tych danych wynika z przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

9. WP oświadcza, iż dokłada wszelkich starań, by usługa poczty elektronicznej świadczona była na najwyższym poziomie, przy czym WP:

a. nie wyklucza czasowego zawieszenia świadczenia usługi poczty elektronicznej z przyczyn od WP niezależnych,

b. zastrzega sobie prawo czasowego zawieszenia świadczenia usługi poczty elektronicznej w przypadku konieczności przeprowadzenia napraw lub konserwacji systemów obsługujących usługę poczty elektronicznej lub w związku z koniecznością ich modernizacji lub rozbudowy,

c. zastrzega sobie prawo usunięcia wszystkich treści znajdujących się na danym koncie poczty elektronicznej, a także na wszystkich kontach obsługiwanych przez WP w przypadkach przewidzianych w przepisach prawa lub Regulaminie,

d. nie świadczy usługi archiwizacji danych ani polegającej na wykonywani kopii zapasowych treści znajdujących się na danym koncie poczty elektronicznej, w szczególności kontaktów czy korespondencji elektronicznej danego użytkownika;

e. nie gwarantuje minimalnych poziomów jakości świadczonej Usługi.

10. Usługa poczty elektronicznej zapewnia możliwość przetwarzania przez Użytkownika danych, w tym danych osobowych stanowiących informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej. Wszelkie dane, w tym dane osobowe zapisywane, przechowywane i grupowane są przez Użytkownika, w jego imieniu, na jego rzecz i jego odpowiedzialność; WP nie jest administratorem danych osobowych które Użytkownik zapisuje i przechowuje w ramach usługi poczty elektronicznej; WP informuje ponadto, że dane, w tym dane osobowe przechowywane są dla Użytkownika przez odpowiednie oprogramowanie działające w sposób automatyczny, a udostępnienie przez WP tego oprogramowania ogranicza się jedynie do udostępnienia rozwiązań technicznych;

11. Użytkownik jest administratorem danych osobowych które zapisuje i przechowuje w ramach usługi poczty elektronicznej. Użytkownik zobowiązany jest do przetwarzania danych osobowych zgodnie z przeznaczeniem usługi poczty elektronicznej oraz przepisami prawa obowiązującymi w tym zakresie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności m nr 679/2016 Parlamentu Europejskiego i Rady 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 95/4/WE; WP nie ponosi odpowiedzialności za niezgodne z prawem obowiązującym na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub postanowieniami Regulaminu przetwarzanie przez Użytkownika danych osobowych.

12. WP na wyraźne, udokumentowane polecenie Użytkownika, w zakresie niezbędnym do świadczenia przez WP Usługi, będzie przetwarzać dane osobowe zapisywane i przechowywane w ramach usługi poczty elektronicznej, których dotyczyć będzie powierzenie; Takim udokumentowanym poleceniem do przetwarzania przez WP danych osobowych będzie odrębna Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych dostępna na stronie pomocy Poczty o2. Uwzględniając zakres i charakter Usługi, stan wiedzy technicznej, koszt wdrożenia oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania danych osobowych w ramach usługi poczty elektronicznej oraz ryzyko naruszenia praw osób, których dane dotyczą, WP zapewni środki techniczne i organizacyjne adekwatne do rodzaju danych osobowych jakie zazwyczaj są oraz ryzyka naruszenia praw osób, których dane osobowe dotyczą. WP będzie przetwarzać dane osobowe na obszarze EOG. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę na korzystanie przez WP z usług dalszych podmiotów przetwarzających przy przetwarzaniu danych osobowych w celu prawidłowego świadczenia Usług. Wykaz wdrożonych środków technicznych i organizacyjnych służących ochronie informacji, w tym danych osobowych jest dostępny pod linkiem https://pomoc.o2.pl/pdf/srodki_bezpieczenstwa_danych_osobowych.pdf.

13. W przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonej usługi lub jeżeli WP nie zareagowała odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa – Użytkownik może dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych.

VI. Dodatkowe zastrzeżenia

1. WP oświadcza, iż dokłada wszelkich starań, aby użytkownicy nie otrzymywali spamu bądź innych listów elektronicznych wysłanych do nich wbrew ich wiedzy lub zgody. W tym celu WP zastrzega sobie prawo do dokonywania selekcji antyspam z wykorzystaniem

zautomatyzowanych narzędzi. WP w przypadkach grożących zablokowaniem, uszkodzeniem lub nadmiernym obciążeniem usługi poczty elektronicznej, zastrzega sobie prawo do podejmowania działań mających na celu ochronę usługi poczty elektronicznej, w tym poszczególnych kont, in. poprzez niedostarczanie listów elektronicznych. Listy elektroniczne oznaczone przez użytkownika jako spam są automatycznie usuwane. Szczegółowe działania, które może podejmować WP w celu ochrony usługi poczty elektronicznej opisane są w Polityce antyspamowej WP na stronie pomocy Poczty o2, w artykule Polityka antyspamowa.

2. W ramach Usługi WP może usuwać z Konta Użytkownika listy elektroniczne nadane przez WP zawierające reklamy, informacje handlowe, oferty, itp. pochodzące od WP lub podmiotów współpracujących z WP. Usunięcie, o którym mowa w zdaniu poprzednim może nastąpić po upływie 60 dni od dostarczenia listu elektronicznego przez WP na Konto Użytkownika.

a. nie dotyczą listów elektronicznych nadanych przez podmioty inne niż WP;

b. nie ograniczają ani nie wyłączają możliwości usuwania listów elektronicznych w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy prawa lub inne postanowienia niniejszego Regulaminu.

3. W ramach Usługi WP udostępnia użytkownikom funkcjonalność umożliwiającą prezentację przy wiadomościach określonych danych z tej wiadomości lub jej załączników, w szczególności danych z faktur elektronicznych otrzymanych przez Użytkownika na konto poczty elektronicznej. Użytkownik może w każdym momencie korzystania z Usługi zrezygnować z korzystania opisanej powyżej funkcjonalności. Ponadto, w ramach Usługi WP udostępnia Użytkownikom funkcjonalność umożliwiającą realizację płatności za ww. faktury elektroniczne za pośrednictwem wybranych systemów płatności internetowej. Usługi płatności internetowej będą świadczone przez podmioty trzecie na warunkach wynikających z odpowiednich regulaminów udostępnianych przez te podmioty. Użytkownik może wyrazić zgodę na płatności cykliczne z tytułu korzystania z Usługi WP. W przypadku udzielenia zgody na płatności cykliczne Użytkownik upoważnia podmiot świadczący usługi płatności internetowej do automatycznego pobrania na rzecz WP opłaty za wybrany pakiet Usług WP. Opłata zastanie automatycznie pobrana po upływie okresu ważności pakietu Usług WP. Opłata będzie automatycznie pobierana na kolejne analogiczne okresy ważności pakietu Usług WP wybranego przez Użytkownika, aż do odwołania zgody przez Użytkownika. Użytkownik jest uprawniony do odwołania, w każdym czasie, zgody na płatności cykliczne poprzez:

a. formularz dostępny na stronie internetowej pomocy Poczty o2

b. chat dostępny na stronie https://pomoc.o2.pl

c. samodzielną zmianę ustawień w zakładce Pakiety w Poczcie o2

4. W przypadku odmowy autoryzacji i anulowania płatności cyklicznej zostanie ponowiona próba obciążenia rachunku bankowego Użytkownika, nie częściej niż 1 raz dziennie przez maksymalnie 31 dni. WP na co najmniej 19 dni przed kolejną płatnością cykliczną poinformuje Użytkownika o zbliżającym się terminie obciążenia lub zmieniających się warunkach płatności cyklicznych.

5. WP zastrzega sobie prawo do rozbudowy i zmian oprogramowania przeznaczonego do udostępniania i świadczenia Usługi, bez uprzedniego informowania o tym Użytkowników.

6. WP zastrzega sobie prawo do zmian szaty graficznej i układu stron internetowych wykorzystywanych do udostępniania i świadczenia Usługi, bez uprzedniego informowania o tym Użytkowników.

7. WP zastrzega sobie prawo do zmian lub/i rozbudowy funkcjonalności Usługi, mających na celu łatwiejsze korzystanie z Usługi oraz ich aktywacji w ramach Usługi, bez konieczności uprzedniego powiadomienia Użytkowników. WP umożliwia Użytkownikowi indywidualną

konfigurację niektórych ustawień Usługi.

8. Korzystanie z Usługi wiąże się z ryzykiem dostępu do Konta osób nieuprawnionych, które dzięki temu mogą mieć dostęp do danych Użytkownika. Mając to na względzie, WP stanowczo rekomenduje, aby Użytkownicy podejmowali konieczne działania mające na celu zabezpieczenie dostępu do ich loginów i haseł ze strony osób nieuprawnionych.

VII. Korespondencja

1. WP kieruje korespondencję do Użytkownika związaną z udostępnianiem Usługi na adres poczty elektronicznej wybrany przez Użytkownika w Formularzu.

2. WP kieruje korespondencję do przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Użytkownika nieposiadającego zdolności do czynności prawnych związaną z udostępnianiem Usługi Użytkownikowi na adres poczty elektronicznej wskazany przez przedstawiciela ustawowego/opiekuna prawnego.

3. Jeżeli Użytkownik wskazał pomocniczy adres e-mail, WP jest uprawniona do przesyłania na ten adres, niezależnie od korespondencji kierowanej na adres Konta, informacji dotyczących bezpieczeństwa i statusu Konta, w szczególności:

a. informacji o zmianie hasła do Konta;

b. przypomnienia o Koncie w związku z brakiem logowania wraz z informacją o możliwości zaprzestania udostępniania Usługi zgodnie z pkt IV ust. 4 lit. b) Regulaminu;

c. informacji o podjęciu przez WP działań, o których mowa w pkt IV ust. 3 Regulaminu, w związku z zagrożeniem bezpieczeństwa Konta.

4. WP nie ponosi odpowiedzialności za niemożność wysłania korespondencji do przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Użytkownika na skutek podania przez niego błędnego lub nieprawdziwego adresu poczty elektronicznej bądź na skutek utraty przez niego możliwości korzystania z danego adresu poczty elektronicznej i nie udostępnienia WP nowego adresu poczty elektronicznej, na który korespondencja powinna być kierowana. We wszystkich przypadkach wskazanych w zdaniu poprzednim, korespondencję WP uważa się za dostarczoną z dniem wysłania tej korespondencji do przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego Użytkownika.

VIII. Reklamacje

1. Użytkownik może kierować reklamacje w sprawach związanych z Usługą na adres poczty elektronicznej: reklamacje@wp.pl lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie pomocy Poczty o2, chyba że WP wskaże Użytkownikowi/przedstawicielowi ustawowemu lub opiekunowi prawnemu inny adres poczty elektronicznej, na który korespondencja winna być kierowana.

2. WP jest zobowiązana udzielić odpowiedzi na reklamację Użytkownika w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.

3. W przypadku gdy dany Użytkownik lub osoba trzecia (zgłaszający) często dokonuje zgłoszeń lub skarg, które są oczywiście bezzasadne, WP może – po uprzednim skierowaniu do tej osoby ostrzeżenia i bezskutecznym upływie wyznaczonego w nim terminu – zawiesić rozpatrywanie zgłoszeń i skarg od tej osoby/Użytkownika na okres do 6 miesięcy. Oceniając, czy dane działania mają charakter uporczywy i oczywiście bezzasadny, WP bierze pod uwagę w szczególności: liczbę oczywiście bezzasadnych zgłoszeń w danym okresie, ich stosunek do ogólnej liczby zgłoszeń, stopień ich nieuzasadnienia oraz ewentualną intencję utrudniania funkcjonowania Usługi/pracy BOK.

IX. Dostępność

1. Usługa świadczona jest zgodnie z odpowiednimi wymaganiami dostępności określonymi w Ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnieniu spełnienia wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (dalej: „Ustawa o Dostępności").

2. Usługa spełnia odpowiednie wymagania dostępności poprzez udostępnianie rozwiązań umożliwiających korzystanie z Usługi przez osoby ze specjalnymi potrzebami zgodnie z zasadami postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości oraz kompatybilności. Szczegółowe informacje na temat dostępności znajdują się na stronie pomocy Poczty o2, w artykule Szczegółowe informacje dostępność.

3. Użytkownik ma prawo złożenia do WP skargi na niezapewnianie spełniania wymagań dostępności przez Usługę. Skarga powinna zawierać: (a) imię i nazwisko Użytkownika; (b) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu z Użytkownikiem; (c) wskazanie usługi, której dotyczy skarga; (d) wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełnia Usługa wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez WP. Skargę, która nie zawiera informacji określonych w pktach a-d pozostawia się bez rozpatrzenia. Skarga może zawierać wskazanie preferowanego sposobu zapewnienia spełniania wymagania dostępności przez produkt albo usługę.

4. Skarga na niezapewnianie spełnienia wymagań dostępności może być złożona:

   a. na piśmie - osobiście w WP lub wysłana przesyłką pocztową na adres: Wirtualna Polska Media S.A., ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa;

   b. ustnie - osobiście do protokołu podczas wizyty Użytkownika w WP;

   c. w postaci elektronicznej – na adres e-mail: kontakt@pomoc.wp.pl albo z wykorzystaniem formularza na stronie pomocy WP Poczty lub Poczty o2;

   d. za pośrednictwem strony pomocy dla osób niesłyszących poprzez połączenie z tłumaczem Polskiego Języka Migowego.

5. WP rozpatruje skargę i udziela odpowiedzi w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, WP zawiadomi Użytkownika o przyczynie zwłoki oraz wskaże nowy termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

X. Wejście w życie Regulaminu

1. Regulamin wchodzi w życie z chwilą jego opublikowania na stronie internetowej pomocy Poczty o2 i zastępuje poprzednio obowiązujące regulaminy Usług Wirtualnej Polski w zakresie, w jakim ustala odmiennie kwestie określone w tych regulaminach.
2. Regulamin jest udostępniany Użytkownikom nieodpłatnie i nieprzerwanie na stronie internetowej pomocy Poczty o2 w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pozyskanie i odtwarzanie oraz utrwalenie jego treści w każdej chwili.

XI. Postanowienia końcowe

1. Wyłącznym źródłem zobowiązań WP jest Regulamin oraz przepisy prawa obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z Regulaminu pomiędzy WP i Użytkownikiem jest prawo obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Miejscem zawarcia i wykonania umowy o świadczenie Usługi jest miejsce, w którym WP ma siedzibę.
3. Postanowienia Regulaminu sprzeczne z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony konsumentów nie mają zastosowania w stosunku do Użytkowników będących

konsumentami w rozumieniu obowiązującego prawa.

4. W przypadku sporu dotyczącego Usługi pomiędzy WP a Użytkownikiem będącym konsumentem, spór może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzi Prezes UKE, który w tym zakresie jest podmiotem uprawnionym do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823). Szczegółowe informacje zawarte są na stronie internetowej: https://cik.uke.gov.pl/.
5. Użytkownik będący konsumentem może również skorzystać z postępowania przed stałym polubownym sądem konsumenckim działającym przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2025 r. poz. 229), według zasad określonych w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej (Dz. U. poz. 1356).
6. Szczegółowe informacje o dostępnych formach pozasądowego rozwiązywania sporów można znaleźć na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: https://polubowne.uokik.gov.pl.
7. Sprawa Użytkownika może zostać rozpatrzona przez sąd polubowny jedynie po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. W pozostałych przypadkach ewentualne spory podlegają rozpoznaniu przez sądy właściwe zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego. WP wyraża zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed sądem polubownym – kontakt pod adresem e-mail: reklamacje@wp.pl.

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (DOTYCZY ODSTĄPIENIA ZGODNIE Z PKT 3.11. – w terminie 14 dni od daty zawarcia Umowy)

Wirtualna Polska Media S.A ul. Żwirki i Wigury 16, 02-092 Warszawa e-mail: kontakt@pomoc.wp.pl

Niniejszym oświadczam o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi Konta poczty elektronicznej WP z datą zawarcia umowy:

Imię i nazwisko: (tutaj wpisz imię i nazwisko)

Adres: (tutaj wpisz adres)

Adres e-mail podany podczas rejestracji: (tutaj wpisz adres e-mail podany podczas rejestracji)

Podpis: (podpisz się tutaj)

Data: (tutaj wpisz datę)