

**Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych
zawarta w dniu pomiędzy:**

Operatorem, reprezentowanym/ą przez:

a

**Biblioteką Miejską w Łodzi
z siedzibą: 91-415 Łódź Pl. Wolności 4
NIP: 725-22-49-694**

**reprezentowanym/ą przez:
Dyrektora Panią Bożenę Orczykowską**

§ 1

Definicje użyte w niniejszej Umowie

Abonament – należna Operatorowi od Abonenta opłata za korzystanie z Usług.

Abonent – osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej utworzona zgodnie z przepisami prawa, albo osoba fizyczna, która zawiera umowę o świadczenie usług bezpośrednio w związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, legitymująca się nadanym nr REGON.

Adres IP – ciąg znaków zgodnych z protokołem internetowym jednoznacznie identyfikujący Terminal abonencki w Sieci Operatora lub w sieci Internet.

Ethernet – protokół transmisji danych umożliwiający transfer informacji w kanałach wirtualnych do 10 Mbps; w wersji Fast Ethernet do 100 Mbit/s, w wersji Gigabit Ethernet do 1000 Mbit/s, przy zachowaniu takich cech jak format ramki oraz mechanizm adresowania MAC.

Internet – Światowy system komunikacji wzajemnie połączonych ze sobą sieci komputerowych.

Okres rozliczeniowy – okres od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, traktowany jako minimalny okres obowiązywania Umowy, przy czym pierwszy okres rozliczeniowy trwa od dnia instalacji Usługi do końca następnego pełnego miesiąca kalendarzowego.

Okres Zobowiązania – okres, w którym Abonent zobowiązuje się do korzystania z Usługi, a Operator do udzielenia Abonentowi rabatów w tym okresie dla danej Usługi lub Pakietu.

Operator – przedsiębiorca, który na podstawie odpowiednich zezwoleń zapewnia Abonentom świadczenie Usług.

Przyłącze – stanowiący własność Operatora zespół urządzeń i kabli zainstalowanych w lokalu lub na posesji Abonenta, umożliwiający przyłączenie lokalu Abonenta do Sieci Operatora i korzystanie z Usługi.

Router Brzegowy - węzeł Sieci Operatora wyposażony w punkt styku z siecią Internet, obsługujący również sieci rozległe w ramach Sieci Operatora wraz z oprogramowaniem kierującym ruchem pakietów.

Sieć Operatora – zespół środków technicznych wykorzystywanych przez Operatora, umożliwiający transmisję sygnałów telekomunikacyjnych we własnej sieci szkieletowej.

Terminal abonencki - komputer lub inne urządzenie wykorzystywane przez Abonenta, umożliwiające podłączenie do Sieci Operatora i korzystanie z Usługi.

Urządzenia dostępne – urządzenia oddane Abonentowi na czas trwania Umowy do używania, wraz z wyposażeniem (okablowanie, instrukcja obsługi, karta aktywacyjna, inne), umożliwiające przyłączenie do Sieci Operatora i korzystanie z Usługi. Zapewnienie zasilania dla Urządzenia dostępnego leży po stronie Abonenta.

Wartość Umowy – suma jednorazowej opłaty instalacyjnej oraz iloczynu czasu trwania umowy, na jaki została zawarta umowa (ilość miesięcy) i miesięcznej opłaty abonamentowej.

Siła Wyższa – zdarzenie niezależne od stron, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia, w szczególności wojny, katastrofy naturalne, strajki.

§ 2

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy, zwanej dalej **Umową** jest świadczenie przez **Operatora** na rzecz **Abonenta** stałego dostępu do sieci Internet za pośrednictwem **Usługi**, w lokalizacjach i o parametrach technicznych wskazanych w specyfikacji szczegółowej stanowiącej Załącznik nr 1 do **Umowy**.
2. **Operator** zobowiązuje się do realizacji przedmiotu **Umowy** w sposób ciągły tj. przez 24 godziny na dobę, przy zachowaniu najwyższej jakości usług, na warunkach opisanych i zawartych w ofercie, stanowiącej Załącznik nr 2 do **Umowy**, zgodnie z obowiązującym prawem, w tym zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne oraz ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej.
3. Świadczona na rzecz **Abonenta Usługa** obejmuje:
 - 3.1. Stałe połączenie łączem asymetrycznym lub symetrycznym w technologii HFC lub optycznej (bez radiolinii) z siecią Internet o minimalnej przepustowości określonej w specyfikacji szczegółowej (Załącznik nr 1),
 - 3.2. Udostępnienie z puli **Operatora** co najmniej jednego, publicznego **Adresu IP** dla każdej lokalizacji, zgodnie ze specyfikacją szczegółową (Załącznik nr 1),
 - 3.3. Korzystanie z **Urządzenia dostępowego**, umożliwiającego **Abonentowi** korzystania z **Usługi**.
4. **Operator** świadczy **Usługę** z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.
5. Zaoferowana miesięczna opłata abonamentowa musi zawierać wszystkie koszty w szczególności koszty instalacji oraz udostępnienia urządzeń dostępowych.
6. **Abonent** zastrzega sobie prawo do zmniejszenia ilości usług podczas trwania umowy z 30 dniowym okresem wypowiedzenia.
7. **Abonent** zastrzega sobie prawo do zwiększenia ilości usług, uruchomienia usług w innych niż wskazane w załączniku nr 1 lokalizacjach o ile usługi **Operatora** będą mogły w tych lokalizacjach być świadczone. **Operator** uruchomi usługi według tych samych parametrów i stawek jakie zaoferował w lokalizacjach ujętych z Załączniku nr 1.
8. **Abonent** zastrzega sobie prawo do zwiększenia przepustowości zgodnie z obowiązującym cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych **Operatora**, pod warunkiem posiadania przez **Operatora** możliwości technicznych świadczenia **Usługi** w danej lokalizacji.
9. **Abonent** dopuszcza możliwość zmiany **Umowy** w przypadku wprowadzenia przez **Operatora** nowszych lub bardziej zaawansowanych technologii dotyczących świadczonych przez niego usług, przy zachowaniu dotychczasowych cen oraz zakresu świadczonych **Usług**.
10. Ilekroć w **Umowie** lub w załącznikach do **Umowy** występują wyrazy pisane wielką literą i dotyczące **Usługi** mają one znaczenie jak w § 1 **Umowy**.

§ 3

Termin uruchomienia Usługi oraz warunki realizacji Umowy

1. Uruchomienie **Usługi** nastąpi zgodnie z harmonogramem zawartym w Załączniku nr 1 do **Umowy**.
2. Po uruchomieniu **Usługi** następuje podpisanie protokołów zdawczo-odbiorczych usług. Dzień uruchomienia usług wskazany w protokole zdawczo-odbiorczym oznacza dzień rozpoczęcia świadczenia usług i staje się podstawą do rozpoczęcia pobierania opłat z tytułu świadczenia **Usługi**. Uruchomienie usług nastąpi w terminie wskazanym w harmonogramie uruchomienia **Usługi**, stanowiącym Załącznik nr 1 do **Umowy**.
3. Jeżeli uruchomienie usług nie będzie mogło nastąpić w terminie, o którym mowa w ust. 1, **Strony** ustalą kolejny termin uruchomienia usługi, z zastrzeżeniem, że kolejny termin nie może być odleglejszy niż 30 dni od pierwotnego terminu uruchomienia usług. Jeżeli uruchomienia usług nie nastąpi w kolejnym terminie, każda ze stron **Umowy** może rozwiązać niezwłocznie **Umowę** ze

skutkiem natychmiastowym poprzez złożenie pisemnego oświadczenia, przy czym **Operator** może rozwiązać **Umowę** jedynie w przypadku, gdy nie posiada warunków technicznych świadczenia usług. W przypadku niezłożenia przez którąkolwiek ze **Stron Umowy** oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, za dzień uruchomienia usług lub danego łącza uznaje się dzień podpisania protokołu zdawczo - odbiorczego usług, a **Abonent** uiszcza opłaty od dnia określonego w ust. 2.

4. W celu realizacji przedmiotu **Umowy**, **Abonent** wyraża zgodę na przeprowadzenie przez **Operatora** prac budowlanych na terenie działki **Abonenta**, w szczególności budowa kanalizacji teletechnicznej. W przypadku, gdy tytuł prawny posiadany przez **Abonenta** do danej nieruchomości nie obejmuje prawa do wyrażenia zgody na przeprowadzenie przez operatora koniecznych prac budowlanych w celu realizacji przedmiotu **Umowy** – **Abonent** wystąpi do podmiotu posiadającego tytuł prawny do danej nieruchomości z wnioskiem o wyrażenie zgody na przeprowadzenie w/w prac na nieruchomości.
5. **Operator** zobowiązuje się, po wykonaniu prac określonych w ust. 4, do przywrócenia gruntu do stanu pierwotnego, w tym odtworzenia trawników, nawierzchni chodnikowych, placowych zdemontowanych lub zniszczonych w wyniku prowadzonych prac.
6. W czasie trwania **Umowy**, infrastruktura telekomunikacyjna wybudowana na potrzeby realizacji przedmiotu **Umowy**, w szczególności kanalizacja teletechniczna, znajdująca się na terenie działki **Abonenta**, jest własnością **Operatora**, natomiast po zakończeniu trwania **Umowy**, w przypadku nieprzedłużenia współpracy, może być przedmiotem sprzedaży lub dzierżawy.
7. Wszelkich ingerencji, zmian, napraw, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń w **Sieci Operatora, Przyłączy, Urządzeniu dostępowym** dokonuje wyłącznie **Operator** lub osoby przez niego upoważnione.
8. **Abonent** jest zobowiązany na każde żądanie, po uprzednim uzgodnieniu terminu, umożliwić pracownikom **Operatora** lub osobom upoważnionym przez **Operatora**, sprawdzenie stanu technicznego **Sieci Operatora, Przyłączy i Urządzenia dostępowego**, zainstalowanych w lokalu zajmowanym przez **Abonenta**.
9. Uszkodzenia elementów będących własnością **Operatora**, w szczególności uszkodzenia **Sieci Operatora i Urządzenia dostępowego**, wynikłe z winy lub działań **Abonenta**, usuwane są w całości na koszt **Abonenta**.
10. **Abonent** zobowiązuje się używać **Urządzenie dostępowe** zgodnie z jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać samodzielnie zmian w jego konfiguracji. **Abonentowi** nie wolno udostępniać **Urządzenia dostępowego** osobom trzecim. W przypadku takich działań **Abonent** ponosi całkowitą i wyłączną odpowiedzialność za skutki i efekty takiego udostępnienia.
11. Jeżeli do zrealizowania **Umowy** niezbędne będzie zainstalowanie dodatkowych urządzeń, to zostaną one dostarczone i zamontowane na koszt **Operatora**.

§ 4

Czas trwania Umowy

1. **Umowa** zostaje zawarta na czas określony, tj. od dnia jej zawarcia na okres **12 miesięcy**.
2. **Umowa** niniejsza wygasa wraz z upływem okresu, na jaki została zawarta i nie mają w tym przypadku zastosowania postanowienia innych aktów, a w szczególności regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych **Operatora** dotyczące przedłużania umów na dalszy okres zamknięty lub na czas nieoznaczony.

§ 5

Rozliczenia finansowe

1. Wartość Umowy za świadczone **Usługi** w zakresie opłat abonamentowych, wynosi zł (z VAT) (słownie:).
2. **Abonent** zobowiązuje się uiszczać z tytułu świadczenia **Usługi**, będącej przedmiotem **Umowy** miesięczną opłatę abonamentową określoną w Załączniku nr 1. Opłaty zostaną powiększone o należny podatek od towarów i usług zgodnie z obowiązującymi przepisami.

3. **Abonent** jest odpowiedzialny za dokonywanie płatności wynikających z niniejszej **Umowy** i zobowiązuje się do ich terminowego regulowania.
4. Rachunek częściowy za miesiąc podłączenia **Usługi** będzie naliczany w wysokości 1/30 aktualnej opłaty pomnożonej przez ilość dni pozostałych **od dnia uruchomienia Usługi** do końca **Okresu rozliczeniowego**.
5. W przypadku nieuiszczania opłat przez **Abonenta**, **Operator** może przerwać świadczenie **Usługi** do czasu otrzymania płatności za **Usługę**, po upływie terminu wynikającego z wezwania do zapłaty. Do czasu otrzymania płatności **Operator** zwolniony jest z wykonywania obowiązków zapisanych w **Umowie**. Ponowne wznowienie świadczenia **Usługi** wymaga uregulowania zaległości.
6. Za opóźnienie w regulowaniu opłat **Operator** pobiera odsetki ustawowe za opóźnienie.
7. Dokonywane przez **Abonenta** wpłaty będą w pierwszej kolejności zaliczane na poczet odsetek.
8. Odsetki za opóźnienie w regulowaniu opłat wykazywane są w nocie odsetkowej, przesyłanej listem na adres **Abonenta**.
9. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpłaty należności w kasie lub dzień wpływu należności na konto bankowe **Operatora**.
10. Miesięczne opłaty abonamentowe są płatne z góry.
11. **Operator** otrzyma wynagrodzenie należne za faktyczny okres prawidłowego świadczenia **Usług**, co oznacza, że **Operator** nie otrzyma wynagrodzenia za czas awarii **Usług**. W takiej sytuacji za każdy dzień awarii **Abonent** otrzyma zwrot 1/30 abonamentu miesięcznego brutto dla danej lokalizacji.
12. W trakcie trwania **Umowy**, w przypadku wprowadzenia nowego cennika usług telekomunikacyjnych **Operatora**, **Operator** obowiązany jest dostarczyć **Abonentowi** ten cennik. Rozliczenia między **Stronami** będą dokonywały się w oparciu o cennik obowiązujący w danym okresie rozliczeniowym, pod warunkiem, że zawarte w nim ceny będą niższe od cen wynikających z oferty (w tym z cennika załączonego do oferty **Operatora**).
13. Jeżeli niższe ceny nowego cennika będą dotyczyły tylko niektórych elementów rozliczeniowych, to obowiązywać będzie w tej części **Umowy** nowy cennik, a w pozostałym zakresie będą obowiązywały ceny z oferty.
14. W przypadku, gdy wskazany przez **Operatora** na fakturze rachunek bankowy, na który ma nastąpić zapłata wynagrodzenia, nie widnieje w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, **Abonentowi** przysługuje prawo wstrzymania zapłaty wynagrodzenia do czasu uzyskania wpisu tego rachunku bankowego do przedmiotowego wykazu lub wskazania nowego rachunku bankowego ujawnionego w ww. wykazie. Okres do czasu uzyskania przez **Operatora** wpisu rachunku bankowego do przedmiotowego wykazu lub wskazania nowego rachunku bankowego ujawnionego w ww. wykazie nie jest traktowany jako opóźnienie **Abonenta** w zapłacie należnego wynagrodzenia i w takim przypadku nie będą naliczane za ten okres odsetki za opóźnienie w wysokości odsetek ustawowych jak i uznaje się, że wynagrodzenie nie jest należne **Operatorowi** w tym okresie.
15. **Operator** ma możliwość przesłania drogą elektroniczną ustrukturyzowanej faktury elektronicznej w rozumieniu ustawy z 9 listopada 2018r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym.
16. W przypadku, gdy **Operator** skorzysta z tej możliwości przesłania ustrukturyzowanej faktury elektronicznej, wówczas zobowiązany jest do skorzystania z Platformy Elektronicznego Fakturowania udostępnionej na stronie internetowej <https://efaktura.gov.pl>.
17. Zasady związane z wystawieniem ustrukturyzowanych faktur elektronicznych i innych ustrukturyzowanych dokumentów określa ustawa o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym oraz akty wykonawcze.
 - 17.1. W przypadku, gdy **Operator** korzysta z usług brokera **Infinite IT Solutions**, wpisując dane nabywcy **BIBLIOTEKA MIEJSKA W ŁODZI**:
 - ☞ w sekcji NIP należy wpisać NIP: 725 224 96 94 jako Nabywcę,
 - ☞ jako typ numeru PEPPOL należy wybrać NIP,

- ☞ w polu Numer PEPPOL należy wpisać NIP: 725 224 96 94 jako NIP jednostki będącej adresatem faktury;

17.2. W przypadku, gdy Operator korzysta z usług brokera PEFexpert, wpisując dane nabywcy BIBLIOTEKA MIEJSKA W ŁODZI:

- ☞ w sekcji Identyfikator podatkowy należy wpisać NIP: 725 224 96 94 jako Nabywcę,
- ☞ jako Rodzaj adresu PEF należy wybrać NIP,
- ☞ w polu numer adresu PEF należy wpisać NIP: 725 224 96 94 jako NIP jednostki będącej adresatem faktury;

W obu ww. przypadkach sekcja *Odbiorca* powinna być wypełniona zgodnie z miejscem dostawy/odbioru towaru/usługi.

- 18. Operator** zobowiązany jest powiadomić **Abonenta** o wystawieniu faktury na Platformie Elektronicznego Fakturowania – na poniższy adres e-mail: sekretariat@biblioteka.lodz.pl

§ 6

Dane kontaktowe Stron

1. **Strony** ustalają następujące dane kontaktowe Operatora:
 - 1.1. numer telefonu, pod który osoba do kontaktów z **Operatorem** zgłasza awarię
 - 1.2. adres e-mail **Operatora**, na który **Abonent** może zgłaszać awarię 24 godziny na dobę:
2. Terminy i sposoby usuwania awarii określa § 8 ust. 2 i 3 **Umowy**.
3. W celu sprawnego wykonania niniejszej **Umowy**, dla bieżących kontaktów **Stron** niniejszej **Umowy** wyznacza się następujące osoby:
4. dla **Abonenta**:
5. dla **Operatora**:
6. Zmiana osób wskazanych dla bieżących kontaktów **Stron** następuje na podstawie pisemnego powiadomienia.

§ 7

Wysokość odszkodowań

1. W przypadku niewłaściwego dostępu do **Usług**, powstałego z winy **Operatora**, za każdy dzień przerwy w świadczeniu **Usług Abonentowi** przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za daną lokalizację liczone według rachunków z ostatniego okresu rozliczeniowego. Odszkodowanie nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy od 24 godziny.
2. Niezależnie od odszkodowania, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu **Usług** trwająca dłużej niż 12 godzin, **Abonentowi** przysługuje zwrot 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
3. **Operator** nie ponosi odpowiedzialności za:
 - 3.1. niewłaściwą ochronę danych w **Terminalu abonenckim**, w szczególności za zabezpieczenie antywirusowe oraz przed ingerencją osób trzecich,
 - 3.2. niedziałanie **Usług** wynikłe z nieprawidłowej konfiguracji lub działania **Terminala abonenckiego** lub zmiany lokalizacji **Urządzenia dostępowego** wykonanej bez zachowania trybu, o jakim mowa w § 9 ust. 1,
 - 3.3. treść i zawartość danych transmitowanych przez **Sieć Operatora** i sieć Internet, jak również za straty wynikłe z zastosowania lub niemożności zastosowania informacji lub oprogramowania uzyskanego tą drogą,
 - 3.4. wystąpienie przerw i zakłóceń powstałych wskutek wadliwego działania łączy innych operatorów lub awarii zasilania energetycznego u **Abonenta**,
 - 3.5. nieprawidłowości wynikających z działania **Siły wyższej** lub innych niezależnych od **Operatora** okoliczności, w szczególności: awarii i konserwacji zasilania energetycznego w budynkach w obrębie działania **Sieci Operatora**, dewastacji urządzeń **Operatora** przez osoby trzecie,

- 3.6. działanie łącz należących do innych operatorów w sieci telekomunikacyjnej poza **Siecią Operatora**,
- 3.7. niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi**, wynikającego z działania **Siły wyższej** lub innych niezależnych od **Operatora** okoliczności.
4. Łączna wysokość kar umownych oraz innych płatności lub potrąceń, do których zobowiązany może być **Operator** z tytułu niniejszej **Umowy** nie może przekroczyć 10% **Wartości Umowy** (brutto).
 5. Suma zapłaconych przez **Operatora** odszkodowań, o których mowa w ust. 1 i 2 nie może przekroczyć w danym **Okresie rozliczeniowym** wysokości miesięcznej opłaty abonamentowej określonych w § 5 ust. 2.
 6. W przypadku wystąpienia awarii rozumianej jako każdy przypadek nie działania lub nieprawidłowego (wadliwego) działania **Usług**, **Operator** jest zobowiązany do ich niezwłocznego wyeliminowania na swój koszt w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia.
 7. Wszelkie awarie **Usług Abonent** każdorazowo zgłasza **Operatorowi** za pośrednictwem telefonu stacjonarnego lub komórkowego, poczty elektronicznej lub serwisu internetowego **Operatora**, a jej przyjęcie powinno być potwierdzane e-mailem, wiadomością tekstową (SMS-em) w ciągu godziny.
 8. Jeśli awaria nie zostanie usunięta we wskazanym terminie, za każdy dzień zwłoki **Abonent** naliczy karę umowną w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej brutto liczonej według rachunku z ostatniego okresu rozliczeniowego dla lokalizacji, w której wystąpiła awaria. **Operator** wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego wynagrodzenia.
 9. Naliczanie czasu usunięcia usterki rozpoczyna się od godziny potwierdzenia przez **Operatora** przyjęcia zgłoszenia, przy czym wyłącza się dni świąteczne oraz ustawowo wolne od pracy.

§ 8

Dodatkowe obowiązki Abonenta i Operatora

1. **Abonent** zobowiązuje się do:
 - 1.1. nierozpowszechniania w **Sieci Operatora** bądź w Internecie informacji lub danych niezgodnych z prawem polskim, w szczególności nielegalnego oprogramowania oraz stosowania się do zasad etyki sieciowej,
 - 1.2. niepodejmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników **Sieci Operatora** lub Internetu,
 - 1.3. niepodejmowania działań powodujących zakłócenia w pracy **Sieci Operatora**, w Internecie lub urządzeniach innych użytkowników,
 - 1.4. niekorzystania z **Usług** w sposób niezgodny z zasadami współżycia społecznego,
 - 1.5. nieprzeprowadzania jakichkolwiek przeróbek w **Sieci Operatora** oraz **Przyłączu**,
2. **Operator** zobowiązuje się do:
 - 2.1. zapewnienia poprawnego działania **Usługi**,
 - 2.2. usuwania awarii, w czasie 24 godzin od momentu zgłoszenia. Za godziny robocze przyjmuje się godziny od 8.00 do 22.00 od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).
3. **Abonent** powinien zapewnić pracownikom **Operatora** dostęp do miejsca wystąpienia awarii, chyba że miała ona miejsce poza ich lokalem lub miejscem kontrolowanym przez **Abonenta**. Niezapewnienie przez **Abonenta** dostępu do miejsca wystąpienia awarii przedłuża odpowiednio terminy, określone w ust. 2, pkt 2.2 o czas braku dostępu do miejsca wystąpienia awarii.

§ 9

Zmiana Umowy

1. **Operator** jest zobowiązany, na pisemne zamówienie **Abonenta**, dokonać zmiany miejsca zainstalowania **Urządzenia dostępowego** (jeżeli występuje), pod warunkiem stwierdzenia przez **Operatora** istnienia możliwości technicznych dokonania zmiany. Pod pojęciem zmiany miejsca zainstalowania **Urządzenia dostępowego** należy rozumieć inny lokal niż wskazany w **Umowie**.

2. Za podłączenie **Urządzenia dostępowego** w nowym miejscu pobiera się jednorazową opłatę instalacyjną, określoną na podstawie indywidualnej kalkulacji kosztów realizacji zmiany miejsca instalacji **Usługi**.
3. Wszelkie zmiany **Umowy**, w tym zmiana parametrów technicznych **Usługi** wskazanych w specyfikacji technicznej, wymaga formy pisemnej z zastrzeżeniem ust. 5, 8.
4. **Operator** może zmienić **Umowę** w każdym czasie, o ile konieczność zmian wynika z przepisów prawa, decyzji administracyjnych, orzeczeń sądowych, względów technologicznych, zmiany rodzaju sposobu lub warunków świadczenia.
5. **Operator** jest zobowiązany doręczyć na piśmie, drogą elektroniczną lub innego środka porozumiewania się na odległość, treść każdej proponowanej zmiany warunków **Umowy**, z wyprzedzeniem co najmniej jednego **Okresu rozliczeniowego** przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
6. **Abonent** ma prawo do wypowiedzenia **Umowy** w przypadku braku akceptacji zmian, o których mowa w ust. 5. Jeżeli **Abonent** nie dokona wypowiedzenia przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmianę warunków **Umowy**.
7. W przypadku wypowiedzenia **Umowy**, o którym mowa w ust. 6, **Operatorowi** nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że zmiana warunków **Umowy** wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
8. Zmiana danych teleadresowych, w szczególności numerów telefonów oraz adresów e-mailowych w zakresie obsługi **Abonenta**, w tym w zakresie obsługi serwisowej i reklamacyjnej, nie wymaga zawarcia aneksu do **Umowy** w formie pisemnej i następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej **Strony**.
9. Zmiany konfiguracyjne **Usługi** nie dotyczące parametrów wskazanych w Specyfikacji technicznej, w tym zmiana **Adresów IP**, rodzaju **Urządzenia dostępowego**, nie wymagają zmiany **Umowy** w formie aneksu i nie stanowią zmiany warunków **Umowy** w rozumieniu art. 56 ust. 6 Ustawy Prawo telekomunikacyjne.
10. **Abonent Usługi**, którego dane zawarte w **Umowie** ulegają zmianie, bądź wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe mogące mieć wpływ na **Umowę**, jest zobowiązany:
 - 10.1. poinformować **Operatora** o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań,
 - 10.2. wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z **Umowy**,
 - 10.3. dostarczyć do **Operatora** dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowania.

§ 10

Rozwiązanie Umowy

1. **Umowa** może być rozwiązana przez każdą ze **Stron**, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
2. W przypadku istotnego naruszenia przez **Abonenta** postanowień **Umowy**, po wcześniejszym bezskutecznym pisemnym lub telefonicznym (z rejestrowanym zapisem rozmowy) wezwaniu do natychmiastowego zaprzestania naruszania postanowień **Umowy**, **Umowa** może być rozwiązana przez **Operatora** w trybie natychmiastowym, przy czym za istotne naruszenia uważa się w szczególności:
 - 2.1. nieuregulowanie przez **Abonenta** zaległych opłat za miesięczny abonament w terminie oznaczonym w wezwaniu do zapłaty,
 - 2.2. nieuregulowanie przez **Abonenta** opłat zaległych z tytułu świadczenia innych usług **Operatora**,
 - 2.3. niezastosowanie się do obowiązków wynikających z § 3 ust. 4 – 8, § 8 ust. 1 **Umowy**,
 - 2.4. działania na szkodę **Operatora** lub korzystania z **Usługi** niezgodnie z prawem lub **Umową**.
3. **Operator** zastrzega sobie prawo do rozwiązania **Umowy** w trybie natychmiastowym w przypadku zaistnienia **Sily wyższej** lub innych wydarzeń o charakterze nadzwyczajnym niezależnych od

Operatora, które uniemożliwiają lub w istotny sposób utrudniają świadczenie usług telekomunikacyjnych w sposób trwały. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu **Umowy** następuje, pod rygorem nieważności, na piśmie wysłanym listem poleconym na adres drugiej **Strony**, określony w **Umowie**. W przypadku niepoinformowania **Operatora** o zmianie adresu **Abonenta** dokonanej w trakcie obowiązywania **Umowy**, doręczenia dokonane na adres podany przez **Abonenta** w **Umowie** uważa się za skuteczne.

4. **Abonentowi** przysługuje prawo odstąpienia od **Umowy** w terminie 30 dni w przypadku:
- kiedy złożony zostanie do sądu wniosek o ogłoszenie upadłości lub zostanie wszczęta likwidacja firmy **Operatora**,
 - pomimo uprzednich dwukrotnych monitów ze strony **Abonenta**, przedmiot **Umowy** nie jest realizowany z winy **Operatora**,
 - wykreślenia **Operatora** z rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych.

§ 11

Reklamacje

1. **Abonent** może składać reklamacje z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania **Usługi**, realizowanej na podstawie **Umowy**, pisemnie, drogą elektroniczną, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika **Operatora**.
2. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez pracownika **Operatora**, upoważniona osoba reprezentująca **Operatora** przyjmująca reklamację jest obowiązana niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub drogą elektroniczną **Operator** jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki **Operatora** rozpatrującej reklamację, chyba że **Operator** udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
4. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia **Okresu rozliczeniowego**, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu **Usługi**, lub od dnia, w którym **Usługa** została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia **Usługi**.
5. Osoba dokonująca zgłoszenia reklamacji powinna w niej zawrzeć:
 - 5.1. imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby,
 - 5.2. określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - 5.3. przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - 5.4. numer **Urządzenia dostępowego**, którego dotyczy reklamacja,
 - 5.5. numer **Abonenta** lub adres miejsca instalacji **Przyłącza**,
 - 5.6. datę złożenia wniosku o zawarcie **Umowy**, jeżeli reklamacja dotyczy niedotrzymania z winy **Operatora** wyznaczonego terminu zawarcia **Umowy**,
 - 5.7. datę zawarcia **Umowy** i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia **Usługi** w przypadku reklamacji określonego w **Umowie** terminu rozpoczęcia świadczenia **Usługi**,
 - 5.8. wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty,
 - 5.9. numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku, o którym mowa w pkt. 5.8,
 - 5.10. podpis reklamującego – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
6. W przypadku, gdy reklamacja w ww. trybie nie spełnia warunków określonych w ust. 5, upoważniona osoba reprezentująca **Operatora**, przyjmująca reklamację, jest obowiązana do niezwłocznego poinformowania reklamującego o konieczności jej uzupełnienia.
7. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 5, jednostka **Operatora** rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin nie krótszy niż 7 dni, i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym

terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.

8. Złożenie reklamacji nie zwalnia z obowiązku uiszczenia opłat za korzystanie z **Usług**.
9. **Operator** przy załatwianiu reklamacji obowiązany jest rozpatrzyć wyczerpująco wszelkie okoliczności, a w szczególności:
 - 9.1. dokumenty i inne dowody przedstawione przez osobę reklamującą lub będące w posiadaniu **Operatora**,
 - 9.2. wyniki postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego przez właściwe służby techniczne **Operatora**,
 - 9.3. badania techniczne i obserwacje urządzeń, w sposób przewidziany dla danego rodzaju usług.
10. Jednostka **Operatora** rozpatrująca reklamację, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 10.1. nazwę jednostki **Operatora** rozpatrującej reklamację,
 - 10.2. powołanie podstawy prawnej,
 - 10.3. rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 10.4. w przypadku przyznania odszkodowania – określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty,
 - 10.5. w przypadku zwrotu innej należności – określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
 - 10.6. podpis upoważnionego pracownika **Operatora**, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
11. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedź na reklamację powinna:
 - 11.1. dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne,
 - 11.2. zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą.
12. W przypadku nierozpatrzenia reklamacji przez **Operatora** w terminie określonym w ust. 10 uznaje się, że reklamacja zostaje uznana.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Niniejsza **Umowa** wiąże **Strony** od dnia jej zawarcia przez obie **Strony**.
2. **Umowa** niniejsza została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach - po jednym dla każdej ze **Stron Umowy**.
3. Spory mogące wyniknąć na tle zawarcia lub wykonania niniejszej **Umowy** będą rozstrzygane przez Sąd właściwy rzeczowo dla siedziby **Abonenta**.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą **Umową**, będą miały zastosowania powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
5. W przypadku, gdyby którekolwiek z postanowień niniejszej **Umowy** było lub stało się nieskuteczne, nieskuteczne postanowienie zastąpione zostaje przepisem prawnym, który w sposób prawnie dopuszczalny możliwie najlepiej służy realizacji zakładanego ekonomicznego celu nieskutecznego postanowienia i intencji **Stron**. Odnosi się to także do ewentualnych luk w przepisach.
6. **Operator** zapewni jednodniowe szkolenie dla 2 osób wskazanych przez **Abonenta** z zakresu obsługi i administracji dostarczonej **Usługi**.
7. Każda ze **Stron** oświadcza, że poinformuje swoich pracowników o fakcie udostępnienia danych osobowych drugiej **Stronie** w związku z **Umową** oraz o przysługujących jej w związku z tym prawami wynikającymi z przepisów regulujących ochronę danych osobowych, a w szczególności o fakcie, że z chwilą udostępnienia drugiej **Stronie** danych osobowych, **Strona** ta staje się administratorem udostępnionych danych osobowych.

§ 13
Załączniki

Integralną część **Umowy** stanowią następujące załączniki:

1. Szczegółowa specyfikacja Usługi.
2. Oferta **Operatora**
3. Pełnomocnictwo w przypadku zawierania **Umowy** przez Pełnomocnika
4. Wypis z Krajowego Rejestru Sądowego **Operatora**
5. **Klauzula Informacyjna**

PODPISY

Abonent	Operator
<i>(podpis Abonenta)</i>	<i>(podpis pracownika)</i>
<i>(miejscowość, data)</i>	<i>(miejscowość, data)</i>