

**Biblioteka Miejska w Łodzi**

**ZP.26.11.2021**

**ZAŁĄCZNIK NR 3 DO ZAPYTANIA OFERTOWEGO**

**WZÓR UMOWY**

**Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych**

**Zawarta pomiędzy:**

**„Operatorem” .....**

**reprezentowanym/ą przez:**

**.....**

**a**

**Biblioteką Miejską w Łodzi**

**z siedzibą: 91-415 Łódź Pl. Wolności 4**

**NIP: 725-22-49-694**

**reprezentowaną przez:**

- 1. Dyrektora - Pawła Brauna**
- 2. Główną Księgową - Magdalenę Sobczak**

**§ 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, umożliwiające 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, umożliwiające 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.
3. Świadczona na rzecz **Abonenta Usługa** obejmuje:
  - 3.1. **Operator** w ramach **Usługi** zapewnia:
    - 3.1.1. Stałe połączenie łączem asymetrycznym lub symetrycznym z siecią Internet o maksymalnej przepustowości określonej w specyfikacji szczegółowej (Załącznik nr 1),
    - 3.1.2. Udostępnienie z puli **Operatora** co najmniej jednego, publicznego **Adresu IP dla każdej lokalizacji**, zgodnie ze specyfikacją szczegółową (Załącznik nr 1),

**3.1.3. Korzystanie z Urządzenia dostępowego, umożliwiającego Abonentowi korzystania z Usługi.**

4. W ramach **Usługi Operator** zestawia łącze asymetryczne lub symetryczne (zgodnie ze wskazaniami w Załączniku nr 1) do sieci Internet, o określonej maksymalnej przepustowości od oraz do **Abonenta**.
5. **Operator** świadczy **Usługę** z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.
6. **Abonent** zastrzega sobie prawo do zmniejszenia linii lub ograniczenia **Usług** podczas trwania umowy z 30 dniowym okresem wypowiedzenia.
7. **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.
8. **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**.
9. 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 w terminie wskazanym w harmonogramie uruchomienia **Usługi**, stanowiącym Załącznik 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 usług, 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, Przyłącza 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 32 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 złotych: .....).
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 cząstkowy 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:

- ☞ w sekcji NIP należy wpisać NIP: ..... jako Nabywcę,
- ☞ jako typ numeru PEPPOL należy wybrać NIP,
- ☞ w polu Numer PEPPOL należy wpisać NIP: ..... jako NIP jednostki będącej adresatem faktury;

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

- ☞ w sekcji Identyfikator podatkowy należy wpisać NIP: ..... jako Nabywcę,
- ☞ jako Rodzaj adresu PEF należy wybrać NIP,
- ☞ w polu numer adresu PEF należy wpisać NIP: ..... 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:
  - 1.1. numer telefonu, pod który osoba do kontaktów z **Operatorem** zgłasza awarię, jest podany na stronie internetowej, w danych kontaktowych, na dzień zawarcia **Umowy** jest to numer ....., Infolinia jest czynna 7 dni w tygodniu w godzinach od 8.00 do 22.00
  - 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 **Usługi** 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 łączy 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. niepodjęmowania działań powodujących ingerowanie w dane lub przechwytywanie danych innych użytkowników **Sieci Operatora** lub Internetu,
- 1.3. niepodjęmowania 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 postępowania,
- 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 **Siły 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 jednolite 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**

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