

## UMOWA O ŚWIADCZENIU USŁUG INTERNETOWYCH

NR

Zawarta w dniu \_\_\_\_\_ w Strzelcach Opolskich pomiędzy P.P.H.U. „KARO” Krzysztof Bula,  
zwanym dalej Operatorem reprezentowanym przez:

( Nazwisko i imię)

a:

( Nazwisko i imię)

(numer dowodu osobistego / NIP)

( adres zamieszkania)

(numer telefonu)

**zwany dalej Abonentem.**

### § 1

#### Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych – przyłączenie Abonenta w promocyjnej cenie do sieci komputerowej KARO@net ze stałym dostępem do internetu w promocji:
2. Regulamin i Cennik są dostępne na stronie internetowej [www.ekipa.pl](http://www.ekipa.pl) oraz w Biurze Obsługi Abonenta KARO@net.
3. Umowa wchodzi w życie z dniem:  
 a). podpisania przez Abonenta PROTOKOŁU ZDAWCZO-ODBIORCZEGO PAKIETU SPRZĘTOWEGO. Warunkiem jest przyłączenie do sieci przez Operatora w terminie 30 dni od daty podpisania Umowy.  
 b). podłączenia się przez Abonenta do sieci nie później niż 30 dni od podpisania Umowy.
4. Jeżeli Operator nie dokona instalacji w terminie, o którym mowa w §1 pkt.3 ptk.a), Umowa wygasa, a tym samym Operator zobowiązuje się do zwrotu pobranej opłaty instalacyjnej w terminie 14 dni od daty wygaśnięcia Umowy.
5. Jeżeli Abonent nie dokona instalacji w terminie, o którym mowa w §1 pkt.3 ptk.b), i powiadomi o tym fakcie Operatora pisemnie Umowa wygasa a Operator zobowiązuje się do zwrotu pobranej opłaty za przyłączenie w terminie 14 dni. Po 30 dniach od podpisania Umowy uznaje się ją za ważną.
6. Świadczenie usługi telekomunikacyjnej rozpoczyna się:  
 a). z dniem zakończenia instalacji (przyłączeniem do sieci) przez Operatora.  
 b). do 14 dni od podpisania Umowy.
7. Sieć komputerowa jest zarządzana przez Operatora oraz upoważnionych administratorów.
8. Operator gwarantuje szybkość transmisji danych do \_\_\_\_\_ kb/s.
9. Szczegółowe warunki świadczenia usług będących przedmiotem umowy zawarte są w „Regulaminie Świadczenia Usług Internetowych” oraz „Regulaminie Promocji” stanowiącym integralną część niniejszej umowy.
10. Abonent zobowiązuje się do opłaty abonamentowej przez pierwsze \_\_\_\_\_ miesiący w wysokości \_\_\_\_\_ zł brutto po pierwszych \_\_\_\_\_ miesiącach \_\_\_\_\_ zł brutto płatnej do 10-tego dnia każdego miesiąca na nr konta: \_\_\_\_\_.
11. Dodatkowe usługi mogą być zamawiane przez Abonenta w oparciu o aktualny cennik Operatora.

### § 2

#### Czas trwania Umowy

1. Umowa zawarta jest na okres \_\_\_\_\_ miesięcy. Warunki rozwiązania umowy określa „Regulamin Świadczeń Usług Internetowych” oraz „Regulamin Promocji”.

2. Umowa zawarta na czas określony, równy lub dłuższy niż 30 dni, ulega po upływie okresu, na jaki została zawarta, automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony na standardowych warunkach dla prędkości określonej w Umowie, chyba, że Abonent, na co najmniej 10 dni przed datą upływu okresu obowiązywania Umowy złoży w siedzibie Operatora lub listownie pisemne oświadczenie o braku woli przedłużenia Umowy.
3. W przypadku podjęcia przez Abonenta zamiaru rozwiązania lub nie przedłużenia niniejszej Umowy z powodu otrzymania od innego operatora telekomunikacyjnego korzystniejszych warunków świadczenia usług, Abonent zobowiązuje się wystąpić do Operatora w celu uzyskania ostatecznej oferty współpracy.
4. W razie rozwiązania umowy przed terminem, Abonent zobowiązany jest do zapłaty sumy udzielonych rabatów określonych w Regulaminie Promocji.
5. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem jej nieważności.

### **§ 3**

#### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego naliczenia należności za Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu w BOA KARO@net, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną za pośrednictwem Internetu, o ile nie stoją na przeszkodzie możliwości techniczne.
3. Przyjęcie reklamacji przesłanej pisemnie albo złożonej telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, wymaga potwierdzenia przez Operatora w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu Operatora rozpatrującego reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia z wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu, upoważniona osoba zobowiązana jest potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca miesiąca, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych lub od dnia, w którym usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, albo w ciągu 12 miesięcy od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
6. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Rachunku, z wyjątkiem części będącej przedmiotem reklamacji.
7. Reklamacja powinna zawierać:
  - a). imię i nazwisko lub nazwę firmy,
  - b). adres zamieszkania lub siedziby firmy,
  - c). określenie przedmiotu reklamacji i reklamowanego okresu,
  - d). przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
  - e). Numer umowy (znajduje się na podpisanej umowie) ewentualnie nadany numer reklamacji (jeśli ponownie zwracasz się w tej samej sprawie),
  - f). datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - jeśli reklamujesz niedotrzymanie terminu zapisanego w umowie,
  - g). wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku żądania jej wypłaty,
  - h). numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności, albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności,
  - i). datę i podpis w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
8. Za dzień wniesienia Reklamacji przyjmuje się datę odebrania przez upoważnioną osobę;
9. Jeśli reklamacja nie będzie zawierała wszystkich formalnych elementów Operator niezwłocznie poinformuje o konieczności uzupełnienia informacji w terminie nie krótszym niż 7 dni i poda dane, które muszą zostać uzupełnione. Nie uzupełnienie informacji w podanym terminie, spowoduje zignorowanie reklamacji;
10. Operator udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzone w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.
11. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - a). nazwę Operatora, który rozpatruje reklamację,
  - b). powołanie podstawy prawnej,
  - c). rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
  - d). określenie wysokości kwoty i terminu wpłaty – jeśli zostanie przyznane odszkodowanie,
  - e). pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, jeśli skargę składa Konsument o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem UKE oraz przed polubownym sądem konsumenckim działającym przy Prezesie UKE;
  - f). podpis upoważnionego pracownika, wraz z podaniem jego stanowiska służbowego.
12. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zostanie uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz powinna zostać doręczona przesyłką poleconą.
13. Abonent ma prawo:
  - a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub

b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym lub w przypadku, gdy reklamującym jest Konsument ma on prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem UKE lub przed sądem polubownym działającym przy Prezesie UKE.

#### § 4

##### Obsługa serwisowa

1. W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia telefoniczną obsługę Abonenta, usuwanie Awarii, możliwość uzyskania całodobowej informacji dotyczącej aktualnego Cennika, świadczonych Usług, ofert promocyjnych.

#### § 5

##### Postanowienia końcowe

1. Zainstalowane urządzenia radioodbiornicze wraz z anteną należą:
  - a). do Operatora zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym pakietu sprzętowego(dzierżawa).
  - b). do Abonenta zgodnie z Fakturą zakupu pakietu sprzętowego.
2. Abonent może korzystać z Usług wyłącznie w obrębie lokalu wskazanego w Umowie.
3. Po upływie okresu umowy lub w przypadku rezygnacji Abonent zobowiązuje się do zwrotu urządzeń należących do Operatora(zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym pakietu sprzętowego) w terminie do 14dni od zakończenia świadczenia usługi.
4. Po upływie 14dni Operator w przypadku braku zwrotu pakietu sprzętowego będzie naliczał opłatę za dalszy okres dzierżawy to jest 1zł z VAT dziennie, dotyczy §5 pk.1 pkt.a).
5. Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy faktury.
6. Abonent oświadcza, że:
  - ✓ posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
  - ✓ otrzymał i zapoznał się i akceptuje postanowienia Umowy oraz Regulaminów, Cennika i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
  - ✓ wyraża zgodę na przetwarzanie adresu do korespondencji, adresu e-mail oraz innych danych podanych w trakcie trwania Umowy.
  - ✓ wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi po powstaniu po stronie operatora możliwości technicznych.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie stosowne przepisy Kodeksu Cywilnego;
8. Strony zobowiązują się polubownie rozwiązywać spory, a w ostateczności rozstrzygać je przez Sąd właściwy terytorialnie do siedziby Operatora.
9. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 1997 r. nr 133, poz. 883 z późn. zm.):
  - ✓ Operator jest administratorem danych osobowych zbieranych w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz za zgodą Abonenta w celach bezpośredniego marketingu produktów Operatora.
  - ✓ Operator zapewnia ochronę danych osobowych dotyczących Abonenta uzyskanych na podstawie Umowy a także informacji o świadczonych na rzecz Abonenta usługach, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
  - ✓ Dane osobowe Abonenta są niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy.
  - ✓ Podanie danych jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania.
  - ✓ Abonent może złożyć zastrzeżenie dotyczące umieszczania w publicznie dostępnym spisie abonentów jego danych osobowych i udostępniania ich przez służby informacyjne Operatora do wiadomości innych osób.
10. Integralną część niniejszej Umowy stanowią następujące załączniki:

Regulamin korzystania z usługi dostęp do Internetu	<input type="checkbox"/>
Regulamin promocji	<input type="checkbox"/>
Załącznik do Umowy – oświadczenie użytkownika o przetwarzaniu danych osobowych	<input type="checkbox"/>
Cennik usług internetowych	<input type="checkbox"/>
Załącznik do Umowy – Zgoda użytkownika/właściciela na świadczenie dostępu do Internetu w Lokalu	<input type="checkbox"/>
Tytuł prawny lokalu, w którym ma być dokonana instalacja Urządzeń	<input type="checkbox"/>
Aktualny odpis z właściwego rejestru sądowego / kopia wpisu do ewidencji działalności gospodarczej	<input type="checkbox"/>
Pełnomocnictwo;	<input type="checkbox"/>
11. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla stron.

\_\_\_\_\_

Data

\_\_\_\_\_

Czytelny podpis Abonenta

\_\_\_\_\_

Czytelny podpis Operatora