



P.P.H.U. „KARO”  
ul. Powstańców Śl. 26 A  
47-100 Strzelce Op.  
NIP: 756-104-99-93  
e-mail: biuro@ekipa.pl  
Tel: 077 463 87 00, 077 461 47 22

INTERNET

TECHNOLOGIE

KASY

e-USŁUGI

## 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:

**Bula Krzysztof**  
(Nazwisko i imię)

a:

.....  
( Nazwisko i imię)

.....  
(PESEL/ NIP)

.....  
( adres zamieszkania)

.....  
(numer telefonu)

zwany dalej **Abonentem**.

### § 1 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych - Przyłączenie Abonenta do sieci komputerowej KARO@net ze stałym dostępem do internetu w promocji: ..... Minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych wynosi 12 miesięcy.
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 podłączenia się przez Abonenta do sieci lub po upływie 30 dni od podpisania Umowy.
4. Jeżeli Abonent nie dokona instalacji w terminie do 30 dni od podpisania Umowy i powiadomi o tym fakcie Operatorem pisemnie, przed upływem terminu 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.
5. Świadczenie usługi telekomunikacyjnej rozpoczyna się do 14 dni od podpisania Umowy.
6. Na mocy niniejszej Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia usług zgodnych z poniższą specyfikacją w następującej lokalizacji: .....
7. Sieć komputerowa jest zarządzana przez Operatorem oraz upoważnionych administratorów.
8. Operator gwarantuje szybkość transmisji danych do.... **Mbit/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.... **miesiąc-e/y** w wysokości ..... **zł** brutto płatnej do **10-tego dnia każdego miesiąca** na nr konta: .....
11. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się każdego pierwszego dnia miesiąca i kończy się ostatniego dnia danego miesiąca.
12. Dodatkowe usługi mogą być zamawiane przez Abonenta w oparciu o aktualny cennik Operatorem.

### § 2 Czas trwania Umowy

1. Umowa zawarta jest na okres ..... **miesiąc-e/y**. 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 Operatorem 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 operatorem telekomunikacyjnego korzystniejszych warunków świadczenia usług, Abonent zobowiązuje się wystąpić do Operatorem 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 reklamację 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 nienależycie 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. przedstawianie 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 nierozpatrzona 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. Urządzenia radioodbiornicze wraz z anteną należą do Abonenta.
2. Abonent może korzystać z Usług wyłącznie w obrębie lokalu wskazanego w Umowie.
3. Abonent upoważnia Operatora do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy faktury.
4. Operator przydziela Abonentowi indywidualny Identyfikator Użytkownika: ..... oraz numer PIN: ....., niezbędne do identyfikacji Abonenta w systemach Operatora.

5. Abonent oświadcza, że:

- o Posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
- o Otrzymał i zapoznał się i akceptuje postanowienia Umowy oraz Regulaminów, Cennika i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
- o Wyraża zgodę na przetwarzanie adresu do korespondencji, adresu e-mail, numerów telefonów kontaktowych oraz innych danych w związku ze świadczoną Usługą. Jak również, że otrzymał oraz zapoznał się z Regulaminem, Cennikiem, Ofertą i zobowiązuje się do ich przestrzegania.
- o Wyraża zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi po powstaniu po stronie operatora możliwości technicznych.
- o  Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych, dotyczących usług i produktów Operatora oraz podmiotów współpracujących z Operatorem.
- o  Wyrażam zgodę na przesyłanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej oraz na komunikację głosową (voice mailing).
- o  Wyrażam zgodę na wystąpienie Operatora w terminie 30 dni od dnia podpisania niniejszej Umowy do biur informacji gospodarczej (KRD BIG SA, Rejestr Dłużników ERIF BIG SA) o ujawnienie informacji gospodarczych o moich zobowiązaniach oraz na przekazanie przez Operatora moich danych osobowych i informacji dotyczących moich zobowiązań wobec Operatora innym operatorom, w celu ich wykorzystania do dokonania oceny mojej wiarygodności płatniczej oraz wystąpienia przez Operatora do innych operatorów o udzielenie informacji dotyczących moich zobowiązań, aby ocenić moją wiarygodność płatniczą.
- o  Wyrażam zgodę na wystawianie faktur VAT z tytułu usług świadczonych przez Operatora w formie elektronicznej oraz akceptuję „Warunki wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych przez Operatora”. Faktury będą udostępniane na indywidualnej skrzynce odbiorczej w serwisie WBOK.
- o  Wyrażam zgodę na dostarczanie faktur pocztą elektroniczną e-mail.

6. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie stosowne przepisy Kodeksu Cywilnego;

7. Strony zobowiązują się polubownie rozwiązywać spory, a w ostateczności rozstrzygać je przez Sąd właściwy terytorialnie do siedziby Operatora.

8. Abonent przyjmuje do wiadomości, iż zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych RODO) (Dz. Urz. UE L119/1):

- o Operator jest administratorem danych osobowych zbieranych w celu świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz za zgodą Abonenta w celach bezpośredniego marketingu produktów Operatora. Kontakt z administratorem: telefonicznie pod numerem 77 463 87 00 lub mailowo pod adresem: biuro@ekipa.pl.
- o 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.
- o Dane osobowe Abonenta są niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy.
- o Podanie danych jest dobrowolne. Abonentowi przysługuje prawo wglądu do swoich danych osobowych oraz ich poprawiania jak i ich usunięcie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
- o 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.

9. Integralną część niniejszej Umowy stanowią następujące załączniki:

- o Regulamin korzystania z usługi dostęp do Internetu
- o Regulamin promocji
- o Cennik usług internetowych
- o Warunki wystawiania i przesyłania faktur elektronicznych przez Operatora
- o Załącznik do Umowy - Zgoda użytkownika/właściciela na świadczenie dostępu do Internetu w Lokalu
- o Tytuł prawny lokalu, w którym ma być dokonana instalacja Urządzeń
- o Aktualny odpis z właściwego rejestru sądowego / kopia wpisu do ewidencji działalności gospodarczej
- o Pełnomocnictwo

10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla stron.

**W imieniu Operatora**

**W imieniu Abonenta**

Data złożenia podpisu:

Data złożenia podpisu:

.....  
Czytelny podpis lub pieczętka i podpis Przedstawiciela Operatora

.....  
Miejscowość, czytelny podpis Abonenta lub osoby uprawnionej do jego reprezentacji