

UMOWA NR
NA ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
ZAWARTA W DNIU roku w

pomiędzy:

Firmą Enformatel sp. z o. o., ul. Mieszka I 73C, 35-303 Rzeszów, kapitał zakładowy 100.000 zł, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem: 0000874399 (Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego) oraz w rejestrze przedsiębiorców telekomunikacyjnych Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12946, REGON:387820039, NIP:813-38-50-799, tel. 17 7175000, biuro@enformatel.pl zwaną dalej „Operatorem” lub „Stroną”, reprezentowaną przez:

.....

zgodnie z kopią Pełnomocnictwa Rodzajowego stanowiącego Załącznik Nr 1 ,
zamówienie na usługę Załącznik Nr 2, Pouczenie o prawie odstąpienia Załącznik Nr 3.

a:

Nazwa, firma			
Adres			
Adres korespondencyjny			
Adres poczty elektronicznej na który przesyłane będą FV			
Rejestr KRS		NIP	
kapitał zakładowy/wpłacony		REGON	
e-mail		telefon, fax	
Reprezentowany/a przez:			

zwanym/ą dalej „Abonentem” lub ‘Stroną’. Wypis z rejestru przedsiębiorców, NIP oraz REGON ABONENTA stanowią Załącznik Nr 4. Strony zgodnie ustalają treść Umowy.

§ 1

Przedmiot Umowy, zobowiązania Stron

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Operatora na rzecz Abonenta usługi dostępu do Internetu oraz IP telefonii zwanej dalej „Usługą”, określonej szczegółowo w Zamówieniu,



stanowiącym Załącznik Nr 2 do Umowy. Zamówienie określa w szczególności: parametry i właściwości usługi, lokalizację, cenę, wartość przyznanej ulgi, datę aktywacji usługi.

2. Postanowienia dotyczące : dostępu, jakości i funkcjonalności usługi, zakresu obsługi serwisowej, sposobów dokonywania płatności, ograniczeń w zakresie korzystania z usługi, okresu rozliczeniowego, sposobów przekazywania Odbiorcy informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, zakresu odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokości i zasad wypłaty odszkodowania, zasad składania i rozpatrywania reklamacji, a także uprawnień Abonentów do zachowania ciągłości usługi dostępu do Internetu w przypadku zmiany jej dostawcy określone są w Regulaminie świadczenia usług internetowych oraz Regulaminie świadczenia usług telefonicznych.
3. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy określonych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług i w Cenniku, w przypadku, gdy:

- konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w szczególności ze zmiany stawek podatku od towarów i usług lub z decyzji Prezesa UKE;
- proponowane zmiany są wyłącznie na korzyść Abonentów, w tym powodują obniżenie cen usług komunikacji elektronicznej lub dodanie nowej usługi lub zmiany mają charakter wyłącznie administracyjny i nie pociągają za sobą negatywnych skutków dla Abonentów.

W takim przypadku, Dostawca Usług, 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. Bezzwłocznie po publikacji, Dostawca usług doręcza na trwałym nośniku Abonentowi podane do publicznej wiadomości o zmianie umowy oraz informuje na trwałym nośniku Abonenta o uprawnieniu do wypowiedzenia umowy oraz obowiązku zwrotu ulg wskazanych w Umowie. W takim przypadku Abonent jest zobowiązany do zwrotu ulg wskazanych w Umowie

4. Dostawca Usług może dokonać jednostronnej zmiany warunków umowy, określonych w Umowie, Regulaminie Świadczenia Usług i w Cenniku, zawartej na czas określony z powodu zaistnienia innych obiektywnych okoliczności na które Dostawca Usług komunikacji elektronicznej nie ma wpływu i których nie mógł przewidzieć. W takim przypadku Dostawca usług doręcza Abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej treść każdej proponowanej zmiany na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej zawarta została umowa, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4
 - a) doręcza na piśmie Abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, który udostępnił adres korespondencyjny, na ten adres, treść każdej proponowanej zmiany, chyba że Abonent złożył żądanie określone w ust. 4
 - b) podaje do publicznej wiadomości przez publikację na swojej stronie internetowej treść każdej proponowanej zmiany
 - c) informuje o prawie do wypowiedzenia umowy bez obowiązku zwrotu ulg;

z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W takim wypadku Abonent nie jest zobowiązany do zwrotu ulg wskazanych w Umowie.



5. Abonent, najpóźniej w dniu wejścia w życie zmiany treści Umowy, Regulaminu lub Cennika, wskazanym w powiadomieniu, o którym mowa w ust. 3 i 4, może złożyć Dostawcy Usług na trwałym nośniku oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji tych zmian. Brak oświadczenia Abonenta w powyższym terminie oznacza akceptację zmian. W przypadku złożenia przez Abonenta oświadczenia o braku akceptacji zmian Umowy, Cennika lub Regulaminu w trybie z ust. 3 i 4, Umowa ulega rozwiązaniu w dniu wprowadzenia zmian Cennika, Umowy lub Regulaminu.
6. Abonent może żądać doręczania treści o której mowa w ust. 4 zmiany w formie innej niż pisemna lub w formie odpowiadającej formie zawartej umowy, wskazując w tym celu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres elektroniczny innego środka komunikacji elektronicznej, o ile Dostawca Usług komunikacji elektronicznej umożliwi korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej
7. Dostawca Usług niezwłocznie informuje Abonenta o zmianie swoich danych identyfikujących lub kontaktowych na trwałym nośniku w postaci odpowiadającej formie, w jakiej została zawarta umowa, chyba że abonent 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.

§ 2

1. Umowę zawiera się na czas określony Miesiące zwanym okresem karencji, określonej w Zamówieniu o którym mowa w § 1 umowy.
2. W przypadku, w którym Umowa zawarta na czas określony uległa automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony po okresie jej obowiązywania, Abonentowi przysługuje prawo do jej wypowiedzenia w każdym czasie z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Abonent ponosi jedynie koszty świadczenia usług telekomunikacyjnych objętych Umową. Przed automatycznym przedłużeniem Umowy, Dostawca Usług informuje abonenta w sposób jasny i zrozumiały na trwałym nośniku, w terminie nie później niż 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, o automatycznym przedłużeniu umowy, sposobach jej rozwiązania, a także najkorzystniejszych oferowanych przez siebie pakietach taryfowych
3. W przypadku rozwiązania umowy z winy Odbiorcy przed upływem Okresu Karencji, Odbiorca zapłaci odszkodowanie, które nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej Odbiorcy pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
4. Za zgodą stron Umowa może być rozwiązana w każdym czasie bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w pkt. 1.
5. Operator może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, za pisemnym, pod rygorem nieważności wypowiedzeniem, jeżeli ABONENT:
 - a) wykorzystuje Usługę świadczoną na jego rzecz w sposób rażąco niezgodny z Umową i po uprzednim bezskutecznym wezwaniu ABONENTA do zaprzestania naruszeń w terminie nie krótszym niż 21 dni od daty otrzymania pisemnego wezwania;
 - b) zalega z płatnościami za Usługi wykonane przez Operatora przez czas dłuższy niż dwa okresy rozliczeniowe i po uprzednim bezskutecznym wezwaniu ABONENTA do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 14 dni od daty otrzymania pisemnego, pod rygorem nieważności, wezwania.
6. ABONENT może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym za pisemnym, pod rygorem nieważności wypowiedzeniem, jeżeli Operator świadczy Usługi niezgodnie z Umową.



7. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, bez ponoszenia przez Stronę rozwiązującą odpowiedzialności z tytułu rozwiązania Umowy w tym trybie, jeśli druga Strona utraci płynność finansową, bądź w stosunku, do której zostaje otwarte postępowanie likwidacyjne albo zostaje ustanowiony zarząd przymusowy.
8. Operator zobowiązuje się niezwłocznie poinformować w formie pisemnej ABONENTA o mającym nastąpić przekształceniu formy prawnej, konsolidacji, lub połączeniu z innym przedsiębiorcą w ramach wykonywanej przez Operatora działalności gospodarczej.
9. Operator zobowiązuje się niezwłocznie poinformować w formie pisemnej ABONENTA o jakimkolwiek wniosku o ogłoszeniu upadłości Operatora, o otwarciu postępowania układowego, o złożeniu wniosku, podjęciu uchwały lub zaistnieniu zdarzenia powodującego rozwiązanie Operatora.
10. W przypadku gdy Operator umożliwia zawarcie Umowy w formie dokumentowej, jej rozwiązanie, odstąpienie od niej albo jej wypowiedzenie może być dokonane w formie dokumentowej. Postanowienie zdania poprzedniego ma pierwszeństwo stosowania w przypadku sprzeczności z pozostałymi postanowieniami dokumentów określających warunki Umowy.
11. Ograniczenie świadczenia usług, o którym mowa ust. 11 powyżej, następuje po powiadomieniu o zamiarze ograniczenia świadczenia tej usługi, jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 7 dni od dnia doręczenia powiadomienia. Po bezskutecznym upływie tego terminu Dostawca Usług ograniczy Abonentowi świadczone usługi, chyba, że jest to technicznie niewykonalne lub ekonomicznie niezasadne.
12. Jeżeli po upływie 7 dni od dnia ograniczenia albo wystąpienia przyczyny braku możliwości ograniczenia świadczenia usługi, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług niezwłocznie powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli w terminie 3 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia usług, Abonent nie zapłaci zaległych należności, Dostawca Usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie usługi.
13. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości należności z tytułu świadczenia usługi, zawieszenie świadczenia usługi nie może nastąpić wcześniej niż po upływie 21 dni od dnia wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego pod warunkiem zapłaty bezspornych należności.
14. W przypadku zapłaty należności przez Abonenta, Dostawca usług wznawia świadczenie usługi niezwłocznie w terminie do 3 dni od dnia zapłaty zaległych należności z tytułu świadczenia usługi.
15. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia zawieszenia świadczenia usługi telekomunikacyjnej nie ustały przyczyny jej zawieszenia, Dostawca Usług telekomunikacyjnych powiadamia Abonenta o zamiarze wypowiedzenia umowy z winy Abonenta po upływie 7 dni od dnia doręczenia tego powiadomienia, w przypadku gdy Abonent nie zapłaci zaległych należności. Powiadomienie doręcza się na trwałym nośniku na wskazany przez Abonenta do kontaktu adres korespondencyjny, adres poczty elektronicznej lub adres innego środka komunikacji elektronicznej, jeżeli Dostawca Usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej.
16. Jeżeli Abonent uporczywie opóźnia się z zapłatą za świadczoną usługę, Dostawca Usług telekomunikacyjnych powiadamia tego Abonenta o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi. Jeżeli Abonent nie zapłaci zaległych należności w terminie 14 dni od dnia doręczenia powiadomienia o zamiarze zawieszenia świadczenia tej usługi, Dostawca Usług telekomunikacyjnych może zawiesić świadczenie tej usługi.



17. W przypadku umów powiązanych występowania znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie, konsument po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego może, poza uprawnieniem do dochodzenia roszczenia z nienależytego wykonania umowy, wypowiedzieć umowę z winy Dostawcy usług. Dostawcy Usług w takim przypadku nie przysługuje roszczenie o zwrot ulg wskazanych w §3 ust. 1 Umowy.

§3

Aktywacja Usług

1. Operator jest zobowiązany rozpocząć świadczenie Usługi w Dacie Aktywacji Usługi, określonej w Zamówieniu.
2. W ramach niniejszej Umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi o parametrach i właściwościach wymienionych w Zamówieniu.
3. Każda ze Stron Umowy jest zobowiązana do zapewnienia bezpieczeństwa zarządzanej przez siebie sieci teleinformatycznej oraz ochrony przesyłanych informacji.
4. Elementy Aktywne i Pasywne sieci stanowią własność Dostawcy. Na czas trwania umowy elementy tej sieci zostają oddane do używania Abonentowi.

§ 3¹

Zachowanie ciągłości usług

1. Abonent w przypadku zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
2. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z Abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
3. Abonent, żądając zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu może wypowiedzieć umowę z dotychczasowym Dostawcą Usługi dostępu do internetu, bez zachowania terminów wypowiedzenia określonych w rozwiązywanej umowie. W takim przypadku Abonent jest obowiązany do uiszczenia opłaty dotychczasowemu dostawcy usług w wysokości nieprzekraczającej opłaty abonamentowej za okres wypowiedzenia, nie wyższej jednak niż opłata abonamentowa za jeden okres rozliczeniowy powiększonej o obowiązek zwrotu przyznanych ulg.
4. W przypadku skorzystania przez Abonenta z uprawnienia, o którym mowa w ust. 1, Abonent określa tryb zmiany dostawcy usługi:
 - a. z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi;
 - b. bez zachowania okresu wypowiedzenia przewidzianego umową z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu, ze wskazaniem konkretnego terminu przeniesienia;



- c. na koniec okresu obowiązywania umowy wymaganego do skorzystania z warunków promocyjnych wynikającego z umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu.
5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
6. Nowy Dostawca Usługi dostępu do internetu potwierdza Abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
7. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie, o którym mowa w ust. 2, dotychczasowy Dostawca Usługi dostępu do internetu kontynuuje świadczenie usługi na dotychczasowych warunkach do czasu rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
8. Jeżeli rozpoczęcie świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu nie nastąpiło w terminie 30 dni od terminu, o którym mowa w ust. 2 powyżej;
 - a. wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu ze względu na brak przeciwnego oświadczenia Abonenta staje się bezskuteczne,
 - b. umowę z nowym dostawcą usługi dostępu do internetu uważa się za niezawartą - o czym dotychczasowy Dostawca Usługi informuje Abonenta.
9. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie, o którym mowa w ust. 2, Abonentowi przysługuje jednorazowe odszkodowanie od nowego dostawcy usługi za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w wysokości 1/4 sumy opłat miesięcznych za usługi komunikacji elektronicznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, chyba że opóźnienie nie przekroczyło 1 dnia roboczego lub brak możliwości realizacji zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu nastąpił z przyczyn leżących po stronie systemu, o którym mowa w art. 321 ustawy Prawo Komunikacji Elektronicznej.
10. W przypadku, o którym mowa w ust. 9, kwotę odszkodowania oblicza się na podstawie liczby rozpoczętych dni, które upłynęły od terminu, o którym mowa w ust. 8, do dnia rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu lub upływu terminu, o którym mowa w ust. 8

§4

Procedura reklamacyjna

1. ABONENT jest uprawniony do wniesienia reklamacji dotyczących realizacji Umowy:
 - a) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi,
 - b) przerwy w świadczeniu Usługi,
 - c) nieprawidłowego obliczenia opłat z tytułu świadczenia Usługi.
2. ABONENT jest uprawniony do wniesienia reklamacji w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usług, lub od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia wystawienia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
3. Reklamacja może być złożona pisemnie lub drogą elektroniczną na następujący adres: biuro@enformatel.pl.



4. Reklamacja zostanie rozpatrzona przez Operatora w ciągu trzydziestu (30) dni od daty jej wniesienia. Brak odpowiedzi na reklamację w ww. terminie skutkuje uznaniem jej za zasadną.

§5

Przerwy w świadczeniu Usług, Awarie

1. Przez Awarię rozumie się brak dostępności Usługi lub pogorszenie jej parametrów jakościowych, uniemożliwiające lub utrudniające ABONENTOWI korzystanie z Usługi, spowodowany awarią urządzeń lub łączy dostarczanych przez Operatora.
2. W przypadku Awarii Usługi, ABONENTOWI przysługuje bonifikata z tego tytułu, zwana dalej „Bonifikatą”. Bonifikata lub obniżenie ceny będą naliczane zgodnie z fakturą korygującą lub notą wystawioną przez Operatora w kwocie 1/30 opłaty abonamentowej za każdy rozpoczęty dzień Awarii. Jednakże w przypadku Awarii trwającej w sposób ciągły przez okres min. 12 godzin od jej zgłoszenia przez ABONENTA do Operatora, ABONENTOWI przysługuje prawo naliczenia kary umownej zgodnie z poniższą tabelą:

Ilość godzin niedostępności Usługi	Kara umowna stanowiąca % opłaty miesięcznej
12-30 godzin	10%
31-60 godzin	30%
Powyżej 60 godzin	100%

3. ABONENT ma prawo do potrącenia należności z tytułu naliczonych kar umownych bezpośrednio z wynagrodzenie Operatora na podstawie złożonego na piśmie oświadczenia.
4. Strony uzgadniają, że wszelkie zgłoszenia dotyczące niesprawności, Awarii Usługi będą dokonywane telefonicznie na numer 177776000 oraz potwierdzane mailem na adres: serwis@enformatel.pl
5. Czas trwania awarii będzie liczony od momentu wysłania przez Abonenta maila na podany przez Operatora adres mailowy.
6. Potwierdzenie wysłania maila przez Abonenta do Operatora jest uważane za potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przez Operatora.
7. Operator zawiadomi ABONENTA faxem lub pocztą elektroniczną o fakcie usunięcia Awarii. Zawiadomienie o usunięciu Awarii powinno zawierać: numer identyfikujący Awarię, czas trwania Awarii od podania momentu zgłoszenia Awarii do momentu potwierdzenia przywrócenia Usługi, przyczynę Awarii.
8. Operator ma prawo do zawieszenia korzystania z Usług w ramach tzw. „okna serwisowego” w celu przeprowadzenia prac konserwacyjnych, bez ponoszenia kar umownych określonych w pkt 2. Strony ustalają limit czasu możliwych do wykonania w ciągu roku kalendarzowego „okien



serwisowych” na poziomie (18) godzin w skali roku, jednak nie więcej niż 4 godziny w jednym miesiącu kalendarzowym. Jeśli czas wykonywania okna serwisowego przekroczy wyznaczone limity dalsza niesprawność Usługi traktowana będzie jako Awaria. Operator skonsultuje się z ABONENTEM, aby uzgodnić odpowiedni termin na zawieszenie korzystania z Usługi w ramach tzw. „okna serwisowego”, nie później niż na 10 dni roboczych przed planowanym zawieszeniem i potwierdzi to na piśmie/mailowo.

9. W przypadku zmiany urządzeń ABONENTA pracujących w punkcie styku z siecią Operatora typ urządzeń będzie przedmiotem obustronnych uzgodnień.
10. Czas reakcji na Awarię (CRA) - czas jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia Awarii do rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Operatora. Strony ustalają wartość parametru CRA na 8 godziny w dni pracujące
11. Czas Usunięcia Awarii (CUA) – czas jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem Awarii, a momentem usunięcia Awarii przez Operatora. Obowiązuje w dni pracujące od 7:00 – 18:00.
Wartość parametru CUA oraz wartość bonifikaty określa poniższa tabela:

Wartość CUA	Wartość bonifikaty za każdą rozpoczętą godzinę przekroczenia CUA
10h	0,1%

12. Operator powiadomi niezwłocznie o usunięciu Awarii.

§6

Siła Wyższa

1. Każda ze Stron Umowy zostanie zwolniona całkowicie lub w części ze swych zobowiązań, jeżeli udowodni, że:
 - a) niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania zostało spowodowane siłą wyższą, czyli pochodzącego z zewnątrz, niezależnego od Strony zdarzenia nadzwyczajnego, nie dającego się przewidzieć nawet przy zachowaniu najwyższego stopnia staranności,;
 - b) w chwili zawarcia Umowy niemożliwe było przewidzenie zdarzenia i jego skutków, które wpłynęły na zdolność Strony do wykonania Umowy,
 - c) niemożliwe było uniknięcie samego wydarzenia lub przynajmniej jego skutków, o ile nie zostało ono spowodowane przez którąkolwiek ze Stron.
2. Wydarzenie określone w ust.1 pkt a) może wynikać z następujących okoliczności:
 - a) wojna, w tym: wojna domowa, zamieszki, rozruchy i akty sabotażu,
 - b) katastrofy naturalne, takie jak: silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie,
 - c) wybuch, pożar, zniszczenie urządzeń lub wszelkiego rodzaju instalacji, powstałe bez udziału Stron,



- d) bojkot, „strajk włoski”, okupowanie powierzchni lub dostępu do infrastruktury telekomunikacyjnej jednej ze Stron,
 - e) akty władzy o charakterze powszechnym, z wyjątkiem działań, za które Strona starająca się o zwolnienie od odpowiedzialności przyjęła ryzyko na mocy postanowienia Umowy.
3. O przypadku zaistnienia siły wyższej każda ze Stron bezzwłocznie zawiadomi drugą Stronę. Jeżeli realizacja Umowy jest niemożliwa z powodów wystąpienia siły wyższej przez okres dłuższy niż 60 (słownie: sześćdziesiąt) dni, Strony dołożą wszelkich starań w celu ustalenia nowych terminów jej realizacji.

§7

Wynagrodzenie i sposób płatności

1. Z tytułu aktywacji i świadczenia Usługi przez Operatora, ABONENT ponosić będzie opłaty wskazane w Zamówieniu.
2. Jeżeli Operator dokona zmiany cen świadczonej Usługi w ten sposób, że zostaną one podwyższone, Operator zobowiązany jest do powiadomienia ABONENTA na piśmie o terminie wprowadzenia zmian, z wyprzedzeniem, co najmniej jednego okresu rozliczeniowego. W przypadku braku akceptacji zmienionych ww. sposób cen, ABONENT ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
3. Za świadczone usługi rozliczane w okresie miesięcznym pobierane będzie wynagrodzenie zgodnie z zapisami niniejszej umowy wskazane w Zamówieniu na podstawie wystawionej FV
4. W przypadku nieodebrania przez Abonenta od Operatora Faktury VAT lub eFaktury VAT, Opłata Abonentowa winna być uiszczana bez uprzedniego wezwania w terminie i wysokości wynikających z ostatniej Faktury VAT lub eFaktury VAT, przy zachowaniu tego samego sposobu płatności. Jeśli nie została odebrana/dostarczona żadna Faktura VAT lub eFaktura Opłata Abonentowa winna być uiszczona na podstawie zapisów Umowy wynikającej z Zamówienia – Załącznik nr 3.
5. Za każdy dzień zwłoki Operator może naliczać ustawowe odsetki od płatności przeterminowanych, rozliczane w okresie kwartalnym, płatne na podstawie dostarczonej ABONENTOWI noty obciążeniowej.
6. Jakikolwiek potrącenia należności między Stronami Umowy wymagają uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony z zastrzeżeniem §5 pkt 3.
7. Wpłaty zawsze są zaliczane w pierwszej kolejności na poczet najstarszego (najdłużej wymagalnego) długu, w tym odsetek.
5. Niedotrzymanie terminu płatności daje Operatorowi prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w płatności oraz wysłania odpłatnego Wezwania do Zapłaty. Jeśli Wezwanie do zapłaty nie przyniesie spłaty zaległości Operator może ograniczyć świadczenie usług bez wcześniejszego powiadomienia do momentu uregulowania zadłużenia.
6. Wpłaty zawsze są zaliczane w pierwszej kolejności na poczet najstarszego (najdłużej wymagalnego) długu, w tym odsetek.



§8

Oświadczenia Stron

1. Operator oświadcza, że w żaden sposób nie steruje, ani nie kontroluje sieci Internet. Operator nie będzie ponosić odpowiedzialności za wykorzystywanie przez ABONENTA towarów, informacji, treści i usług oferowanych lub udostępnianych w sieci Internet.
2. Operator oświadcza, że nie ogranicza dostępu do jakichkolwiek adresów w obrębie sieci Internet.

§8¹

Prawo odstąpienia

1. Postanowienia niniejszego paragrafu i określone w nim prawo odstąpienia dotyczą wyłącznie Abonenta będącego osobą fizyczną, który od 1 stycznia 2021 r. zawiera lub zmienia Umowę bezpośrednio związaną z jego działalnością gospodarczą, gdy z treści tej Umowy wynika, że nie posiada ona dla niego charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Postanowienia zdania pierwszego mają pierwszeństwo stosowania wobec postanowień Regulaminu.
2. Na zasadach szczegółowo określonych w pouczeniu o odstąpieniu od Umowy, stanowiącym załącznik do Umowy, Abonent który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, może w terminie 14 dni od jej zawarcia odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów z wyjątkiem kosztów wskazanych w pouczeniu. W przypadku odstąpienia od Umowy zawartej na odległość lub Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą. Jeżeli Abonent złożył oświadczenie o odstąpieniu od Umowy zanim Operator przyjął jego ofertę, oferta przestaje wiązać.
3. Prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 2 nie przysługuje Abonentowi w przypadku, w którym Operator wykonał w pełni Usługę za wyraźną zgodą Abonenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez Operatora utraci prawo odstąpienia od Umowy.
4. Jeżeli Abonent nie został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w ust. 2. Jeżeli Abonent został poinformowany przez Operatora o prawie odstąpienia od Umowy przed upływem terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, termin do odstąpienia od Umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Abonentowi informacji o tym prawie.
5. Abonent nie ponosi kosztów świadczenia Usług za czas do odstąpienia od Umowy, jeżeli Operator nie poinformował Abonenta w wymagany prawem sposób o prawie odstąpienia od Umowy i skutkach jego wykonania lub jeżeli Abonent nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
6. Określone w niniejszym rozdziale zasady dotyczące odstąpienia od Umowy stosuje się także odpowiednio do Abonenta dokonującego zmiany Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora.



§9

Tajemnica telekomunikacyjna

1. W zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa Strony zapewnią zachowanie tajemnicy telekomunikacyjnej, a w szczególności:
 - a) informacji przekazywanych w sieci ABONENTA lub Operatora,
 - b) danych dotyczących użytkowników, abonentów,
 - c) treści indywidualnych komunikatów,
 - d) danych transmisyjnych, które oznaczają dane przetwarzane dla celów przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym danych lokalizacyjnych, które oznaczają wszelkie dane przetwarzane w sieci telekomunikacyjnej wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego użytkownika publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych;
 - e) dane lokalizacyjne wykraczające poza dane niezbędne do transmisji komunikatu lub wystawienia rachunku;
 - f) danych o próbach uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci telekomunikacyjnej.

§10

Poufność

1. W czasie obowiązywania Umowy oraz w ciągu 3 (trzech) lat po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu każda ze Stron zobowiązuje się zachować poufność i nie ujawniać bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony treści Umowy oraz wszelkich informacji związanych z Umową, z wyjątkiem, gdy jest to potrzebne do należytego wykonania Umowy lub wymagane zgodnie z prawem.
2. Każda ze Stron wyraża zgodę na ujawnienie treści Umowy przez drugą stronę Umowy spółkom powiązanym kapitałowo ze stroną oraz bankom finansującym w związku z zawarciem umów kredytowych z bankami finansującymi przez Stronę.

§11

Klauzula informacyjna dla kontrahentów

W wykonaniu obowiązku informacyjnego z art. 13 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), dalej jako „RODO”, niniejszym informujemy, że:

1. Administratorem Państwa danych osobowych, jak również Państwa pracowników i osób współpracujących z Państwa firmą jest Enformatel Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rzeszowie, adres: ul. Mieszka I 73C, 35-303 Rzeszów, kapitał zakładowy: 100.000,00 zł, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII



Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000874399, NIP: 813-38-50-799, REGON:387820039, adres e-mail: biuro@enformatel.pl (dalej jako „my” lub „Administrator”)

2. Państwa dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:
 - a) wykonanie zawartych umów (art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO),
 - b) archiwizacja (cele dowodowe) na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów, który jest naszym prawnie uzasadnionym interesem (art. 6 ust. 1 lit f RODO),
 - c) ewentualne ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami będące realizacją naszego prawnie uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
3. Państwa dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom, którym powierzamy do przetwarzania dane osobowe na podstawie umów, w tym szczególności podmiotom świadczącym dla nas usługi księgowo-kadrowe, prawne, usługi BHP oraz dostawcom usług IT, a także podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
4. Państwa dane będą przechowywane okres zawierania i wykonywania umowy. Okres przetwarzania może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora.
5. Posiadają Państwo prawo żądania dostępu do danych, które Państwa dotyczą, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania. Posiadają Państwo również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania oraz prawo do przenoszenia danych;
6. Posiadają Państwo uprawnienie do cofnięcia zgody udzielonej na przetwarzanie danych w dowolnym momencie, w przypadku danych przetwarzanych na podstawie zgody.
7. Przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
8. Podanie przez Państwa danych osobowych jest dobrowolne, jednakże brak ich podania uniemożliwi nam nawiązanie i utrzymywanie relacji handlowych.
9. Państwa dane osobowe nie będą przedmiotem procesów, w ramach których miałyby dojść do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

§12

Postanowienia końcowe

1. Strony oświadczają, iż zawarte w Umowie ich dane są zgodne ze stanem faktycznym na dzień podpisania Umowy.
2. W przypadku zmian danych dot. którejkolwiek ze Stron, w tym zmiany nr NIP, adresu siedziby, podstawy prawnej działalności, firmy „nazwy” Strony etc. Strona, której zmiana dotyczy zobowiązana jest niezwłocznie poinformować o tym drugą Stronę celem dokonania właściwych zmian w postanowieniach Umowy.
3. Przeniesienie przez Operatora praw i obowiązków wynikających z Umowy na rzecz osoby trzeciej wymaga pisemnej zgody ABONENTA.



4. Wszelkie spory powstałe na tle wykonania Umowy Strony zobowiązują się rozwiązywać polubownie.
5. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporów określonych w ust. 4 zostaną one poddane rozstrzygnięciu przez Sąd Powszechny właściwy miejscowo dla Operatora.
6. Do kontaktów roboczych Strony wyznaczą swoich pracowników odpowiedzialnych za koordynację działań od strony handlowej i technicznej na etapie uruchamiania i eksploatacji.
7. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
8. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają formy pisemnych Aneksów pod rygorem nieważności.
9. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
10. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Lista Załączników:

Załącznik nr 1 – Kopia Pełnomocnictwa Rodzajowego

Załącznik nr 2 - Zamówienie na Usługę.

Załącznik nr 3 – Pouczenie o prawie odstąpienia

Załącznik nr 4 – NIP , REGON Abonenta

Oświadczenie dotyczy Abonentów określonych w § 8¹ Umowy, dokonujących zawarcia lub zmiany Umowy na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora:

Ja, niżej podpisany Abonent wyrażam zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usług przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od Umowy, liczonego od dnia zawarcia/zmiany Umowy. W przypadku odstąpienia od Umowy Abonent zobowiązany jest do zapłaty kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia:

tak

nie

OPERATOR

Data:

ABONENT

Data:

pieczęć, podpis

pieczęć, podpis



Załącznik nr. 2: specyfikacja usług-zamówienie

Zamówienie nr. 1.

PUNKT ŚWIADCZENIA USŁUGI (PŚU)	Port Ethernet urządzenia końcowego dostarczanego przez ENFORMATTEL		
ADRES ŚWIADCZENIA USŁUGI (LOKALIZACJA)			
SZCZEGÓŁOWASPECYFIKACJA USŁUGI			
USŁUGI I PRZEPUSTOWOŚĆ			
ABONAMENT MIESIĘCZNY ZŁ		termin płatności	30 DNI
AKTYWACJA ZŁ NETTO			24 miesiące/cy
ELEMENTY SKŁADAJĄCE SIĘ NA OPŁATĘ ABONAMENTOWĄ/ miesięczną			
TERMIN URUCHOMIENIA USŁUGI			
Ulga w opłacie usługi brutto/ miesięcznie			
ISTOTNE UWAGI DO ZAMÓWIENIA – OBOWIĄZKI STRON:			
ABONENT: <ul style="list-style-type: none"> uzyskanie zgody na wejście kablem na działkę (posesję, nieruchomości) do budynku i wykonanie instalacji wewnętrznej do PŚU przez ENFORMATTEL. 	OPERATOR: <ol style="list-style-type: none"> Wykona przyłączy do serwerowni (punktu styku) ABONENTA i będzie świadczył usługi określona niniejszą umową jedynie dla Abonenta. W przypadku innych pomiotów zajmujących powierzchnię od Abonenta zawierane będą odrębne umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Nie ponosi odpowiedzialności za jakość usług związanych z ograniczeniami technicznymi przesyłu danych za pomocą technologii WIFI. Problemy z zasięgiem i ograniczeniami technicznymi urządzeń WiFi nie podlegają reklamacji.. Adres IP a) Usługa ZIP konfigurowana jest na naszym routerze brzegowym - adres NIE JEST przypisywany na urządzeniu klienckim. Usługa funkcjonuje w formie pełnej translacji NAT na adres prywatny klienta. b) Usługa publicznego adresu IP z maską CIDR w której adres zewnętrzny zostaje przypisany na urządzeniu klienckim. Nie konfiguruje sieci wewnętrznej Abonenta 		
KLUCZOWE KONTAKTY USŁUGOBIORCY			
KONTAKT TECHNICZNY USŁUGOBIORCY			
KLUCZOWE KONTAKTY ENFORMATTEL			
KONTAKT TECHNICZNY I SERWISOWY	Serwis:17 7776000 email: serwis@enformatel.pl		



KONTAKT W SPRAWIE PŁATNOŚCI	DZIAŁ HANDLOWY tel. 17 7175000 [pon. - pt., godz. 8 - 16] email: biuro@enformatel.pl
KONTAKT HANDLOWY	

OPERATOR

Data:

pieczęć, podpis

ABONENT

Data:

pieczęć, podpis



+48 17 717 50 00



biuro@enformatel.pl

ul. Mieszka I 73 c
35-303 Rzeszów

Załącznik nr 3

POUCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY / ZMIANY UMOWY

(dotyczy wyłącznie Umów, w tym ich zmian - zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora)

Prawo odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej Umowy/zmiany Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia Umowy/zmiany Umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy, muszą Państwo poinformować nas (Enformatel sp. z o. o., ul. Mieszka I 73C, 35-303 Rzeszów, tel. 17 717 50 00, biuro@enformatel.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej Umowy/zmiany Umowy w drodze jednoznaczного oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy (poniżej), jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informację dotyczącą wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy.

Skutki odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy

W przypadku odstąpienia od niniejszej Umowy/zmiany Umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy [o ile otrzymali Państwo od nas jakiegokolwiek rzeczy do korzystania z nich na czas Umowy i w związku z Umową, np. dekodery wraz z okablowaniem i pilotem, Urządzenie VoIP] (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez nas), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej Umowy/zmiany Umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem. Proszę odesłać lub przekazać nam rzecz niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej Umowy. Termin jest zachowany, jeżeli odesłają Państwo rzecz przed upływem terminu 14 dni. Będą Państwo musieli ponieść bezpośrednio koszty zwrotu rzeczy. Odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w



+48 17 717 50 00

biuro@enformatel.plul. Mieszka I 73 c
35-303 Rzeszów

sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Jeżeli zażądali Państwo rozpoczęcia świadczenia Usług przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy, zapłacą nam Państwo kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformowali nas Państwo o odstąpieniu od niniejszej Umowy/zmiany Umowy.



+48 17 717 50 00



biuro@enformatel.pl

ul. Mieszka I 73 c
35-303 Rzeszów

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY / ZMIANY UMOWY

(dotyczy wyłącznie Umów, w tym ich zmian - zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora)

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy/zmiany Umowy)

- Adresat:
- Ja/My niniejszym informuję/informujemy o moim/naszym odstąpieniu od Umowy/zmiany Umowy* o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z Enformatel sp. z o. o., ul. Mieszka I 73C, 35-303 Rzeszów, tel. 17 717 50 00, biuro@enformatel.pl;
- Data zawarcia Umowy/zmiany Umowy*
- Imię i nazwisko Abonenta.....
- Adres Abonenta
- Podpis Abonenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej).....
- Data.....

* niepotrzebne skreślić

