

Informacje przedumowne dot. usług świadczonych przez ENFORMATTEL sp. z o. o., ul. Mieszka I 73C, 35-303 Rzeszów, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000874399 (Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy KRS) oraz do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem 12946, REGON: 387820039, NIP: 8133850799, kapitał zakładowy 100.000 zł, tel. +48 17 717 50 00, e-mail: biuro@enformatel.pl

W przypadku zawarcia umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w tym usług telekomunikacyjnych, niniejsze informacje przedumowne stanowią integralną część tej umowy.

1. Rodzaje usług oraz poziomy świadczonych usług.

Abonent będzie korzystał z następujących usług:

☐ Internet

Dostawca Usług zobowiązuje się do świadczenia Usługi dostępu do Internetu z prędkością maksymalną ... **(w zależności od wybranego pakietu).... Mbps** pobierania/wysyłania.

Czas dostępności usługi w ciągu doby/tygodnia/miesiąca:

Prędkości pobierania i wysyłania danych:

- a) Minimalna:..... **Mbps** 45 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- b) Zwykle dostępna:..... **Mbps** 75 % maksymalnej prędkości pobierania i wysyłania
- c) Deklarowana:..... **Mbps** 100% prędkość odpowiadająca prędkości maksymalnej

Minimalna prędkość to najniższa możliwa prędkość, jaką możesz otrzymać, nawet w trudnych warunkach. Prędkość zwykle dostępna to taka, jaką zwykle uzyskujesz, a maksymalna to najwyższa możliwa prędkość, jaką możesz osiągnąć w idealnych warunkach

Dostawca Usług w swojej ofercie posługuje się prędkościami maksymalnymi. Prędkość maksymalna uzyskiwana jest w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe. Abonent powinien zadbać we własnym zakresie, aby wykorzystywane przez niego Urządzenie końcowe umożliwiało uzyskanie wybranej przez niego prędkości Usługi dostępu do Internetu.

Prędkość zwykle dostępna, to prędkość, którą Abonent może oczekiwać przez co najmniej 75% doby.

Znaczne odstępstwa poniżej deklarowanych prędkości pobierania i wysyłania danych mogą spowodować obniżenie funkcjonalności dostępu do informacji, aplikacji lub usług dodatkowych, w szczególności poprzez spowolnienie ich działania lub czasowe przerwy w ich działaniu.

Na prędkość wysyłania i pobierania osiąganą faktycznie przez Abonenta, może mieć wpływ wiele czynników, zarówno z przyczyn zależnych od Dostawcy usług, jak i z przyczyn od niego niezależnych, jak np. czasowy, ponadnormatywny wzrost przeciążenia sieci, technologia świadczonych usług, warunki atmosferyczne, zakłócenia powodowane przez innych użytkowników, czy dzielenie pasma przez wiele urządzeń końcowych.

Na wynik badania pomiaru prędkości łącza ma wpływ również korzystanie z urządzenia, które nie obsługuje prędkości określonej w umowie (np. router WiFi, komputer).

Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do wyłączenia serwerów i innych urządzeń teleinformatycznych w celach technicznych i konserwacyjnych lub w przypadku niekorzystnych zjawisk atmosferycznych, a tym samym odłączenia Abonenta od sieci na czas możliwie najkrótszy.

O planowanych przerwach w działaniu urządzeń, dłuższych niż 4 godz. Dostawca Usług powiadamia swoich Abonentów z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem zamieszczając komunikat na stronie operator.pl.



W przypadku opóźnień w transmisji pakietów danych, utraty transmisji lub innych usterek techniczno-serwisowych Abonent zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Dostawcy, który dokonana ich naprawy lub poinformuje Abonenta o czasie niezbędnym do ich usunięcia lub koniecznych do podjęcia czynnościach przez Abonenta, które przyczynić się mogą do usunięcia zgodnie ze stanowiącą Załącznik do niniejszego dokumentu Informacją o ofertach, cenach i usługach serwisowych.

W przypadku świadczenia na jednym łączu usług telefonii VoIP, internetu oraz telewizji internetowej, w czasie korzystania z nich jednocześnie może występować niższa prędkość przesyłania oraz niższa jakość połączeń lub obrazu. Podłączenie wielu urządzeń do jednego łącza również wpływa na prędkość sieci.

Dostawca Usług posiada procedury mające na celu pomiar i organizację ruchu w Sieci polegające na współpracy z podmiotami dostarczającymi infrastrukturę w przypadku świadczonych Usług przy wykorzystaniu sieci innego Dostawcy Usług oraz procedury wewnętrzne polegające w szczególności na zarządzaniu transmisją danych oraz zarządzaniu infrastrukturą i urządzeniami służącymi do świadczenia Usług.

Dostawca Usług stosuje takie środki zarządzania ruchem jak kolejkowanie, priorytetyzacja, rezerwacja, czasowa alokacja transmisji, przelewy ruchu i unikanie przeciążeń, przy czym środki te nie powodują faworyzowania jakichkolwiek treści.

Stosowanie środki zarządzania ruchem są niedyskryminujące i proporcjonalne, a nadto wynikają one wyłącznie bezpośrednio z przepisów prawa, z obowiązku i konieczności zapewnienia integralności i bezpieczeństwa sieci, usług świadczonych za pośrednictwem sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych.

Środki zarządzania ruchem wprowadzane przez Dostawcę Usług nie wpływają na jakość usług dostępu do Internetu, prywatność Abonentów i ochronę ich danych osobowych, jak również na działanie innych usług lub aplikacji. Prędkość wysyłania i odbierania pakietów określona jest zgodnie z ofertą wybraną przez Abonenta, przy czym Dostawca usług nie wprowadza limitów ilości danych.

Środki zarządzania ruchem nie wiążą się z przetwarzaniem danych osobowych, chyba że jest to wymagane dla realizacji celów wynikających z przepisów prawa, w tym zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci.

Prędkość usługi może zostać zmierzona za pośrednictwem certyfikowanego programu dostępnego na stronie Prezesa UKE.

2. Opłaty

- 2.1. Opłata instalacyjna i aktywacyjna wszystkich wybranych usług: (**uzależniona od wybranego pakietu usług**) zł
- 2.2. Comiesięczna opłata abonamentowa:
- 2.3. w zakresie usługi dostępu do Internetu:(**uzależniona od wybranego pakietu usług**)..... zł
- 2.4. w zakresie usługi telefonii... **uzależniona od wybranego pakietu usług**)..... zł
 - a) inne usługi:
- 2.5. publiczne IP -.. **uzależniona od wybranego pakietu usług**)..... zł
- 2.6. dzierżawa routera **uzależniona od wybranego pakietu usług**).... zł
- 2.7. Łączna wysokość wszystkich opłat wynikających z umowy przez czas określony: **uzależniona od wybranego pakietu usług zł**
- 2.8. Po automatycznym przedłużeniu umowy na czas nieokreślony, o którym mowa Umowie abonament będzie wynosił: **Uzależniony od wybranego pakietu usługzł.**
- 2.9. Szczegółowe ceny za świadczone usługi określone są w Informacji o ofertach i cenach, która stanowi integralną część Informacji Przedumownych.
- 2.10. Ceny za usługi serwisowe znajdują się w informacji o ofertach i cenach,
- 2.11. Informacje o ofertach i cenach dostępny jest również na stronie internetowej Dostawcy Usług: www.enformatel.pl



- 2.12. Abonent może uzyskać informację o aktualnych ofertach oraz cenach poprzez połączenie z infolinią Dostawcy Usług pod numerem 17 717 50 00 w godzinach pracy biura które podane są na stronie internetowej Dostawcy. Koszt połączenia według stawki Operatora.

3. Okres obowiązywania umowy oraz warunki przedłużenia i sposób zakończenia obowiązywania umowy

3.1. Abonent zawiera umowę na czas:

- ☐ nieokreślony
- ☐ określony 12 miesięcy, stanowiącym też minimalny okres obowiązywania umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych
- ☒ określony 24 miesięcy, stanowiącym też minimalny okres obowiązywania umowy wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych

- 3.2. W przypadku umów zawartych na czas określony, po upływie okresu na jaki Umowa została zawarta przekształca się ona w Umowę na czas nieokreślony na warunkach wynikających z Cennika (wysokość ogólnego Abonamentu: uzależniona od wybranego pakietu zł miesięcznie). Abonent może zapobiec przedłużeniu okresu obowiązywania Umowy na czas nieoznaczony, składając odpowiednie oświadczenie Dostawcy usług. Dla swej skuteczności oświadczenie winno zostać doręczone na co najmniej 30 dni kalendarzowych przed upływem terminu na jaki Umowa została zawarta. W przypadku złożenia oświadczenia, a tym samym nieprzedłużenia okresu obowiązywania Umowy, Umowa wygasa z ostatnim dniem czasu, na który została zawarta.
- 3.3. Jeżeli Umowa zawarta na czas określony zostanie automatycznie przedłużona na czas nieokreślony. Abonent i Dostawca usług są uprawnieni do rozwiązania Umowy w całości lub w części dotyczącej jedynie poszczególnych rodzajów Usług, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia,
- 3.4. Umowa zawarta na czas nieokreślony może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, następującego po miesiącu, w którym zostało złożone wypowiedzenie w formie pisemnej.
- 3.5. Umowa zawarta na czas określony może zostać rozwiązana przez strony na warunkach określonych szczegółowo w §4 Umowy
- 3.6. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi.
- 3.7. W przypadku rozwiązania umowy zawartej na czas określony przez Abonenta lub przez Dostawcę Usług z winy abonenta, przed upływem okresu, na jaki została zawarta, zobowiązany będzie do zapłaty odszkodowania w wysokości odpowiadającej sumy części opłaty abonamentowej tę usługę które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy. W przypadku przekazania promocyjnego urządzenia końcowego, abonent będzie zobowiązany do zapłaty odszkodowania w wysokości sumy części opłaty abonamentowej za to urządzenie które abonent jest obowiązany uiścić do czasu zakończenia obowiązywania umowy.
- 3.8. Dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie o którym mowa w pkt 3.7. Informacji przedumownych oraz w §2 ust. 4 Umowy w następujących przypadkach:
- a) Zmiany umowy na zasadach określonych w §3 ust. 3 Umowy
 - b) wypowiedzenia przez konsumenta umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej przed rozpoczęciem przyłączenia go do publicznej sieci telekomunikacyjnej, a w przypadku gdy przyłączenie nie jest wykonywane - przed rozpoczęciem świadczenia usług telekomunikacyjnych, chyba że przedmiotem odszkodowania jest promocyjne urządzenie końcowe;
 - c) przeniesienia numeru w następstwie sytuacji, o której mowa w art. 161 ust. 2 PKE
 - d) W przypadku rozwiązania umowy przez Abonenta z uwagi na występowanie znaczących, stałych lub częstych, rozbieżności między rzeczywistym wykonaniem usług telekomunikacyjnych, z wyłączeniem usługi dostępu do internetu, a warunkami określonymi w umowie po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego.



4. Warunki zmiany dostawcy usług oraz informacja o odszkodowaniu

- 4.1. Abonent będący stroną umowy z dostawcą usługi dostępu do internetu w przypadku zmiany dostawcy tej usługi ma prawo do zachowania ciągłości świadczenia usługi, chyba że nie jest to technicznie wykonalne.
- 4.2. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu rozpoczyna świadczenie tej usługi w uzgodnionym z abonentem terminie określonym w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.
- 4.3. 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 odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy.
- 4.4. W przypadku skorzystania przez abonenta z uprawnienia zmiany dostawcy, 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.
- 4.5. Wypowiedzenie umowy z dotychczasowym dostawcą usługi dostępu do internetu staje się skuteczne z chwilą rozpoczęcia świadczenia usługi przez nowego dostawcę usługi dostępu do internetu.
- 4.6. Nowy dostawca usługi dostępu do internetu potwierdza abonentowi niezwłocznie rozpoczęcie świadczenia usługi na trwałym nośniku.
- 4.7. Zmiana dostawcy usługi dostępu do internetu nie może powodować przerwy w świadczeniu tej usługi dłuższej niż 1 dzień roboczy.
- 4.8. Za czynności związane ze zmianą dostawcy usług nie pobiera się opłat od abonenta.
- 4.9. W przypadku zakończenia obowiązywania umowy o świadczenie usługi komunikacji elektronicznej w zakresie usługi dostępu do internetu, w ramach której dostawca usługi zapewniał dostęp do poczty elektronicznej, której adres związany jest z nazwą handlową lub znakiem towarowym tego dostawcy usługi, abonent może żądać od dostawcy zapewnienia bezpłatnego dostępu do tej poczty przez okres 6 miesięcy od dnia rozwiązania zakończenia umowy.
- 4.10. Jeżeli nie doszło do zmiany dostawcy usługi dostępu do internetu w terminie ustalonym przez strony 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 komunikacji pomiędzy operatorami.

5. Odszkodowanie za nienależyty poziom usług

- 5.1. Dostawca Usług gwarantuje minimalne poziomy jakości Usług dotyczące terminu uruchomienia Usługi i ciągłości świadczenia Usługi. W przypadku:
 - a) niedotrzymania terminu uruchomienia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 1/30 przewidzianej w Umowie Opłaty Abonamentowej;
 - b) niezachowania ciągłości świadczenia Usługi, Abonentowi przysługuje prawo do złożenia wniosku o odszkodowanie, za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usług,



- w wysokości 1/30 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.
- 5.2. Odszkodowanie i obniżenie Opłat Abonamentowych następuje na wniosek Abonenta w trybie postępowania reklamacyjnego.
 - 5.3. Wypłata odszkodowania następuje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia uwzględnienia wniosku lub reklamacji.
 - 5.4. Odszkodowanie należne Abonentowi z tytułu Awarii zaliczane jest na poczet przyszłych opłat abonamentowych, chyba że Abonent zgłosi w reklamacji inny sposób wypłaty odszkodowania.
 - 5.5. Zapłata odszkodowania, o którym mowa w niniejszym punkcie Informacji nie ogranicza uprawnień do dochodzenia odszkodowania od Dostawcy Usług przez Abonenta na zasadach wynikających z Kodeksu cywilnego.
 - 5.6. W przypadku gdy Dostawca usług nie zareagował odpowiednio na naruszenie bezpieczeństwa, zagrożenie lub lukę w systemie bezpieczeństwa, Dostawca usług ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą na zasadach wynikających z Kodeksu Cywilnego.

6. Zakres działań podejmowanych przez dostawcę usług w związku z przypadkami naruszenia bezpieczeństwa sieci lub usług, zagrożeniami takim naruszeniem lub podatnością na wystąpienie naruszenia, które mogą mieć wpływ na usługi świadczone Abonentowi

- 6.1. Dostawca Usług może podjąć proporcjonalne i uzasadnione środki mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa i integralności Sieci i Usług, w szczególności ma prawo:
 - a) wyeliminować przekaz komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu lub integralności Sieci lub Usług;
 - b) przerwać lub ograniczyć świadczenie Usług na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług.
- 6.2. Dostawca Usług podejmuje działania przewidziane w Ustawie, w szczególności polegające na:
 - a) podejmowaniu środków technicznych i organizacyjnych w celu zapewnienia bezpieczeństwa i integralności Sieci, Usług oraz przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi Usługami, z uwzględnieniem zapewnienia poziomu bezpieczeństwa odpowiedniego do stopnia ryzyka z zastosowaniem najnowocześniejszych osiągnięć technicznych oraz kosztów wprowadzenia tych środków;
 - b) informowaniu Abonentów o wystąpieniu szczególnego ryzyka naruszenia bezpieczeństwa sieci wymagającego podjęcia środków wykraczających poza środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Dostawcę Usług, a także o istniejących możliwościach zapewnienia bezpieczeństwa i związanych z tym kosztach;
 - c) informowaniu Prezesa UKE o naruszeniu bezpieczeństwa lub integralności Sieci lub Usług, które miało istotny wpływ na funkcjonowanie Sieci lub Usług, o podjętych działaniach zapobiegawczych i środkach naprawczych;
 - d) eliminacji przekazu komunikatu, który zagraża bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - e) przerwaniu lub ograniczeniu świadczenia usługi telekomunikacyjnej na Zakończeniu Sieci, z którego następuje wysyłanie komunikatów zagrażających bezpieczeństwu Sieci lub Usług;
 - f) informowaniu innych przedsiębiorców telekomunikacyjnych i podmioty zajmujące się bezpieczeństwem;
 - g) publikowaniu informacji i podjętych działań na stronach internetowych.
- 6.3. W przypadku podjęcia środków wskazanych w pkt 6.2 lit. a, c-e Dostawca Usług nie odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych w zakresie wynikającym z podjętych środków.
- 6.4. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.
- 6.5. Dostawca Usług przekazuje Abonentowi informacje o aktualnych zagrożeniach związanych ze świadczoną Usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych



osobowych za pomocą środków masowego przekazu na wskazane w umowie dane kontaktowe.

7. Warunki rezygnacji z oferty wiązanej lub jej elementów;

- 7.1. Z uwagi na powiązanie technologiczne świadczonych usług – dostęp do internetu, telewizja, telefonia voip, są świadczone na jednym łączu internetowym. W przypadku rozwiązania Umowy wyłącznie w części obejmującej świadczenie poszczególnych rodzajów Usług, Umowa w pozostałej części wiąże Abonenta i Dostawcę usług, z zastrzeżeniem jednak, że niektóre z tych Usług mogą być świadczone wyłącznie przy równoczesnym korzystaniu z innej Usługi, w szczególności usługi dostępu do internetu.
- 7.2. W przypadku 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 telekomunikacyjnych. W takim przypadku dostawcy usług nie przysługuje odszkodowanie, o którym mowa w §2 ust. 4 Umowy

8. Warunki korzystania ze sprzętu

- 8.1. Dostawca Usług zobowiązuje się udostępnić Abonentowi Sprzęt w stanie umożliwiającym jego prawidłowe używanie.
- 8.2. Abonent jest zobowiązany do używania Sprzętu zgodnie z jego instrukcją.
- 8.3. Sprzęt zainstalowany w Lokalu i oddany Abonentowi do używania pozostaje własnością Dostawcy Usług. Abonent nie ma prawa dokonywać jakichkolwiek zmian w Sprzęcie, ani udostępniać go osobom trzecim, o ile postanowienia Umowy nie stanowią inaczej.
- 8.4. Abonent jest uprawniony do używania Sprzętu wyłącznie w Lokalu wskazanym w Umowie. Zmiana lokalizacji Sprzętu związana z przemieszczeniem Sprzętu poza lokal Abonenta wymaga pisemnej zgody Dostawcy Usług.
- 8.5. Sprzęt oraz Usługi świadczone Abonentowi nie mogą być wykorzystywane przez Abonenta w celu świadczenia - odpłatnie bądź nieodpłatnie - jakichkolwiek usług telekomunikacyjnych innym podmiotom.
- 8.6. Z momentem wydania Sprzętu Abonentowi do używania, na Abonenta przechodzi ryzyko uszkodzenia lub utraty Sprzętu, w tym również utraty na skutek kradzieży. Abonent powinien niezwłocznie po wykryciu zdarzenia poinformować BOK o nieprawidłowym funkcjonowaniu lub utracie Sprzętu oddanego Abonentowi przez Dostawcę Usług do używania.
- 8.7. Dostawca Usług nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe działanie Urządzeń Końcowych używanych przez Abonenta.
- 8.8. Abonent zobowiązuje się odłączyć od sieci elektrycznej oraz zasilania wszelkie Urządzenia Końcowe oraz Sprzęt podczas wyładowań atmosferycznych.
- 8.9. Szczegółowe warunki korzystania ze sprzętu znajdują się w załączniku nr 2 do Informacji Przedumownej

9. Przetwarzanie danych osobowych

- 9.1. Abonent, w związku z zawarciem Umowy, podaje dostawcy usług telekomunikacyjnych następujące dane:
 - a) w przypadku abonenta będącego osobą fizyczną:
 - imię (imiona) i nazwisko
 - numer PESEL, jeżeli go posiada, albo nazwę, serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość, a w przypadku cudzoziemca, który nie jest obywatelem państwa członkowskiego albo Konfederacji Szwajcarskiej - numer paszportu lub karty pobytu;
 - b) w przypadku abonenta niebędącego osobą fizyczną:



- nazwę,
 - numer identyfikacyjny REGON lub NIP lub numer w Krajowym Rejestrze Sądowym albo informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innym właściwym rejestrze,
- 9.2. Dostawca usług telekomunikacyjnych rozpoczyna świadczenie usług nie wcześniej niż po potwierdzeniu zgodności podanych przez abonenta danych na zasadach określonych w art. 296 ust. 3 PKE
- 9.3. Dane osobowe są przetwarzane na zasadach określonych w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”)

10. Informacja o udogodnieniach i usługi przeznaczone dla użytkowników końcowych z niepełnosprawnościami oraz sposobie uzyskania aktualnych informacji

- 10.1. Na żądanie konsumenta z niepełnosprawnościami informacje przedumowne, związane podsumowanie warunków umowy oraz pozostałe informacje zawarte w umowie, doręczane są w postaci dostępnej dla osób z niepełnosprawnościami.
- 10.2. Dostawca usług stosuje udogodnienia wskazane w rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji.

11. Postępowanie reklamacyjne

- 11.1. Abonent może składać reklamację z powodu:
- a) niedotrzymania z winy Dostawcy Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług,
 - b) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w tym niedotrzymania parametrów jakościowych wskazanych w niniejszej Umowie,
 - c) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usług.
- 11.2. 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 Rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia Usługi.
- 11.3. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
- 11.4. Reklamacja może być złożona:
- a) w formie pisemnej - osobiście podczas wizyty reklamującego w Biurze Obsługi albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. Poz. 1529) albo przesyłką kurierską;
 - b) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej;
 - c) ustnie – telefonicznie lub osobiście w Biurze Obsługi.
- 11.5. Reklamacja powinna zawierać:
- a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby reklamującego,
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację,
 - d) przydzielony reklamującemu numer, którego dotyczy reklamacja, numer ewidencyjny nadany reklamującemu przez Dostawcę Usług lub adres miejsca zakończenia Sieci,
 - e) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w punkcie 11.1 lit a,
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności wynikających z Umowy lub z przepisów prawa - w przypadku gdy reklamujący żąda ich wypłaty,



- g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie ich na poczet przyszłych płatności - w przypadku, o którym mowa pod lit. F,
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
 - i) sposób w jaki ma zostać udzielona odpowiedź na reklamację.
- 11.6. W przypadku złożenia reklamacji osobiście przez reklamującego w Biurze Obsługi w formie pisemnej, upoważniona osoba reprezentująca Dostawcę Usług, przyjmująca reklamację, niezwłocznie potwierdza jej złożenie. W przypadku złożenia reklamacji przesyłką pocztową albo kurierską, dostawca usług potwierdza złożenie reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej doręczenia.
- 11.7. W przypadku złożenia reklamacji ustnie do protokołu osoba reprezentująca dostawcę usług, przyjmująca reklamację, sporządza protokół ze złożenia reklamacji. Kopia protokołu stanowi potwierdzenie jej złożenia i jest niezwłocznie przekazywana reklamującemu na trwałym nośniku.
- 11.8. W przypadku złożenia reklamacji telefonicznie, na adres poczty elektronicznej wskazany w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub na adres innego środka komunikacji elektronicznej, o ile dostawca usług umożliwia korzystanie z innego środka komunikacji elektronicznej, osoba reprezentująca dostawcę usług w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej złożenie.
- 11.9. Potwierdzenie złożenia reklamacji wskazuje dzień złożenia reklamacji oraz zawiera nazwę, adres oraz numer telefonu dostawcy usług rozpatrującego reklamację i jest przekazywane reklamującemu na trwałym nośniku.
- 11.10. W przypadku stwierdzenia, że reklamacja nie zawiera elementów wymaganych przepisami prawa, Dostawca Usług niezwłocznie wzywa reklamującego do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Wezwanie wskazuje elementy wymagające uzupełnienia oraz zawiera pouczenie, że nieuzupełnienie braków w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
- 11.11. Dostawca Usług odstępuje od wezwania do uzupełnienia braków, jeżeli ich uzupełnienie nie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. Reklamacja uzupełniona w terminie wywołuje skutki od dnia jej pierwotnego złożenia.
- 11.12. Dostawca usług przekazuje reklamującemu odpowiedź na reklamację w sposób wskazany w reklamacji. W przypadku nieokreślenia przez reklamującego w reklamacji sposobu, w jaki ma zostać przekazana odpowiedź na reklamację, Dostawca usług przekazuje reklamującemu wezwanie do uzupełnienia braków, w sposób określony w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w sposób wskazany przez reklamującego w czasie obowiązywania tej umowy lub w sposób, w jaki została złożona reklamacja.
- 11.13. Jednostka Dostawcy Usług rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
- 11.14. Odpowiedź na reklamację zawiera:
- a) nazwę i dane kontaktowe dostawcy usług rozpatrującego reklamację umożliwiające szybki i efektywny kontakt w sprawie reklamacji, w tym:
 - numer telefonu,
 - adres poczty elektronicznej albo inny środek komunikacji elektronicznej dostawcy usług, który umożliwia przysyłanie wiadomości tekstowych i załączników;
 - b) datę złożenia reklamacji;
 - c) informację o uwzględnieniu albo nieuwzględnieniu reklamacji;
 - d) w przypadku przyznania odszkodowania lub innej należności wynikającej z umowy o świadczenie usług komunikacji elektronicznej lub z przepisów prawa - wskazanie wysokości kwot odszkodowania lub innej należności oraz:
 - terminu ich wypłat, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia reklamacji, albo
 - informacji, że kwoty te zostaną zaliczone na poczet przyszłych płatności;
 - e) w przypadku przyznania kwoty zwrotu należności wynikającej z tytułu usługi fakultatywnego obciążania rachunku - wskazanie wysokości tej kwoty i:
 - terminu jej wypłaty, przypadającego nie później niż 30 dni od dnia uwzględnienia

- reklamacji, albo
- informacji, że ta kwota zostanie zaliczona na poczet przyszłych płatności;
- f) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym - w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie zawiera dodatkowo informację o prawie dochodzenia roszczeń w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, o którym mowa w art. 383 ust. 1 PKE.
- 11.15. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację zawiera dodatkowo uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 11.16. W przypadku gdy odpowiedź na reklamację, o której mowa w pkt 11.15, jest udzielana na piśmie w postaci papierowej, jest przekazywana reklamującemu przesyłką pocztową, przesyłką kurierską lub w inny sposób.
- 11.17. Jeżeli przekazana przez dostawcę usług odpowiedź na reklamację nie została doręczona reklamującemu, dostawca usług, na żądanie reklamującego, nie później niż w terminie 3 dni roboczych od dnia złożenia tego żądania, ponownie przekazuje tę odpowiedź, w sposób wskazany przez reklamującego w tym żądaniu.
- 11.18. Abonentowi przysługuje prawo dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego. Drogę postępowania reklamacyjnego, uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została przez Dostawcę Usług uwzględniona lub Dostawca Usług nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uwzględniona.

12. Sposoby inicjowania procedur pozasądowego rozwiązywania sporów, w tym sporów krajowych i transgranicznych.

- 12.1. Spór cywilnoprawny między Abonentem a Dostawcą usług z tytułu świadczonych Usług może być zakończony polubownie w drodze postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Postępowanie prowadzi Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej na wniosek Abonenta.
- 12.2. Wniosek o wszczęcie postępowania przez Prezesa UKE może być w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy albo w postaci elektronicznej:
- a) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP)
 - b) za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków
 - c) na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1045).
- 12.3. Wniosek musi zawierać: co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania oraz podpis. Ponadto do wniosku należy dołączyć uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

13. Prawo do odstąpienia od umowy

- 13.1. W przypadku zawarcia umowy na odległość lub poza siedzibą przedsiębiorstwa Dostawcy usług Abonent będący konsumentem lub osobą fizyczną prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą (jeżeli zawarta umowa nie ma dla tej osoby charakteru zawodowego) ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy. W przypadku zawarcia umowy podczas nieumówionej wizyty Dostawcy Usług w miejscu zamieszkania lub zwykłego pobytu konsumenta, umowa jest nieważna z mocy prawa.
- 13.2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od Umowy, Abonent musi poinformować Dostawcę usług (poprzez pisemne odstąpienie od Umowy w siedzibie Dostawcy usług wskazanej powyżej, w formie elektronicznej e-mail: biuro@enformatel.pl) o swojej decyzji o odstąpieniu od Umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą,



- faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od Umowy dołączonego do Umowy, jednak nie jest to obowiązkowe.
- 13.3. Aby zachować termin do odstąpienia od Umowy wystarczy, aby Abonent wysłał informację dotyczącą wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od Umowy przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy.
- 13.4. W przypadku odstąpienia od Umowy Dostawca usług zwraca Abonentowi wszystkie otrzymane płatności, w tym koszty Aktywacji i Instalacji Usługi niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Dostawca usług został poinformowany o wykonaniu prawa odstąpienia od Umowy.
- 13.5. Abonent odpowiada tylko za zmniejszenie wartości Sprzętu wynikające z korzystania z niego w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania Sprzętu.
- 13.6. Jeżeli Abonent zażąda rozpoczęcia świadczenia usług lub dostarczania usług telekomunikacyjnych przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Dostawcy usług kwoty proporcjonalnej do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Dostawcę usług o odstąpieniu od Umowy.
- 13.7. Dostawca usług ma obowiązek dostarczania Usług oraz Sprzętu bez wad. Jeżeli dostarczone Usługi lub Sprzęt posiadają wady Abonent powinien poinformować o tym fakcie Dostawcę usług, który wady, za które ponosi odpowiedzialność usunie.

14. Zasady zwrotu sprzętu

- 14.1. Wraz z odstąpieniem od Umowy, rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy Abonent zobowiązany jest do zwrotu Sprzętu na swój koszt w Biurze Obsługi Abonentów, w godzinach jego urzędowania lub w drodze przesyłki pocztowej na adres Dostawcy Usług znajdujący się w Umowie niezwłocznie - nie później niż w terminie 14 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy. Jeżeli ostatni dzień zwrotu Sprzętu wypada w dzień wolny od pracy, dniem właściwym do zwrotu, jest następny dzień roboczy.
- 14.2. W przypadku uchybienia przez Abonenta obowiązkowi zwrotu któregośkolwiek elementu Sprzętu, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającego wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym lub równowartości kosztów odbioru Sprzętu przez Dostawcę Usług.
- 14.3. W przypadku zwrotu Sprzętu lub jego elementów, które są uszkodzone lub zużyte w stopniu nie odpowiadającym prawidłowej eksploatacji, Abonent zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Dostawcy Usług odszkodowania odpowiadającego wartości sprzętu, zgodnie z protokołem zdawczo-odbiorczym.
- 14.4. Jeżeli umowę zawarto poza lokalem przedsiębiorstwa a towar dostarczono Abonentowi do miejsca, w którym zamieszkiwał w chwili zawarcia umowy, przedsiębiorca jest zobowiązany do odebrania towaru na swój koszt, gdy ze względu na charakter towaru nie można go odesłać w zwykły sposób pocztą.

Załącznik Nr 1 Informacje o cenach, ofertach

1. Ceny promocyjne oraz ceny regularne i oferty świadczonych usług dostępu do Internetu stacjonarnego wraz z Usługami dodatkowymi, świadczonymi przez Dostawcę dla Klientów Indywidualnych w ramach Umowy Abonenckiej.
2. Poniższe informacje mają zastosowanie wyłącznie do Abonentów niebędących przedsiębiorcami przedsiębiorców będących osobami fizycznymi, zawierających Umowę bezpośrednio związaną z ich działalnością gospodarczą, gdy z treści Umowy wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, a także przedsiębiorców posiadających status mikro lub małych przedsiębiorców w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2018 roku „Prawo przedsiębiorców.
3. Podane ceny zawierają podatek VAT (ceny brutto).
4. Podane Informacje podlegają zmianom na zasadach określonych w Umowie.



USŁUGA GŁÓWNA – INTERNET STACJONARNY

PAKIET	ABONAMENT MIESIĘCZNY – w okresie objętym promocją/ po zakończeniu okresu objętego promocją	PRĘDKOŚĆ INTERNETU (POBIERANIE/WYSYŁANIE)			
		DEKLAROWANA	ZWYKLE DOSTĘPNA	MAKSYMALNA	MINIMALNA
PAKIETY DOSTĘPNE WYŁĄCZNIE W BUDYNKACH WIELOLOKALOWYCH (TZW. BLOKACH) NA TERENIE RZESZOWA:					
ENF 100	19,90zł/40,00zł/ 99,00 zł	100/10 Mb/s	75/3,75 Mb/s	100/5 Mb/s	45/4,5 Mb/s
ENF 150	19,90zł/45,00zł/ 130,00 zł	150/15 Mb/s	112,5/11,25 Mb/s	150/15 Mb/s	67,5/6,75 Mb/s
ENF 200	19,90zł/55,00zł/ 160,00 zł	200/20 Mb/s	150/15 Mb/s	200/20 Mb/s	90/9 Mb/s
ENF 800	29,99zł/88,00zł/ 299,00 zł	800/40 Mb/s	600/30 Mb/s	800/40 Mb/s	360/18 Mb/s
PAKIETY DOSTĘPNE WYŁĄCZNIE W BUDYNKACH JEDNOLOKALOWCH (TZW. DOMKACH) NA TERENIE RZESZOWA ORAZ W BUDYNKACH WIELOLOKALOWYCH (TZW. BLOKACH) POZA TERENEM RZESZOWA:					
S-KOMFORT	49,90zł/69,00zł/ 179,00 zł	400/20 Mb/s	300/15 Mb/s	400/20 Mb/s	180/9 Mb/s
S-TURBO	49,90zł/89,00zł/ 249,00 zł	600/30 Mb/s	450/22,5 Mb/s	600/30 Mb/s	270/13,5 Mb/s
S-MEGA	49,90zł/99,00zł/ 299,00 zł	800/40 Mb/s	600/30 Mb/s	800/40 Mb/s	360/18 Mb/s
PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA:	Dostawca posługuje się nią w działalności marketingowej. Jest ona równa prędkości maksymalnej.				
PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA:	To prędkość, uzyskania której Abonent może oczekiwać przez większość czasu korzystania z Usługi. Stanowi ona 75% prędkości maksymalnej i jest osiągalna przez co najmniej 80% doby.				
PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA:	Wyznacza górną granicę prędkości osiągalną w wybranym pakiecie. To prędkość, osiągnięcia której Abonent może oczekiwać przez co najmniej pewien czas w trakcie korzystania z Usługi (co najmniej raz na dobę). Uzyskanie przez Abonenta prędkości maksymalnej jest możliwe w sprzyjających okolicznościach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników wykorzystującego współdzielone zasoby sieciowe.				
PRĘDKOŚĆ MINIMALNA:	Jest najniższą prędkością, jaką Dostawca podejmuje się dostarczyć Abonentowi zgodnie z Umową i jest równa 45% prędkości maksymalnej. Co do zasady prędkość rzeczywista nie powinna być niższa niż prędkość minimalna, z wyjątkiem przerw w świadczeniu Usługi.				
USŁUGI I OPŁATY DODATKOWE					
USŁUGA:		OPŁATA:			
		BUDYNKI WIELOLOKALOWE	BUDYNKI JEDNOLOKALOWE		
PRZYŁĄCZENIE LOKALU DO SIECI (opłata instalacyjna za pierwsze gniazdo w Lokalu) – jednorazowo		750,00 zł	900,00 zł		
DODATKOWE GNIAZDO W LOKALU – jednorazowo każda szt		300,00 zł			
UŁOŻENIE KAŻDEGO DODATKOWEGO 1 METRA KABLA UTP pomiędzy urządzeniem ONT a Terminalem Abonenta (ponad standardowe 10 m)		5,00 zł			
OPŁATA ZA KONIECZNOŚĆ WYKORZYSTANIA PRZEZ DOSTAWCĘ INFRASTRUKTURY PODMIOTU TRZECIEGO W CELU WYKONANIA PRZYŁĄCZA		10,00 zł miesięcznie za 1 słup			
AKTYWACJA – jednorazowo		195,00 zł			
UDOSTĘPNIENIE SPRZĘTU (JEDEN ROUTER WIFI Z AKCESORIAMI)		50,00 zł miesięcznie			
OPŁATA ZA ZWŁOKĘ W ZWROCIE SPRZĘTU		50,00 zł dziennie			
PODSTAWOWA USŁUGA SERWISOWA		W ABONAMENCIE			
USŁUGA SERWISOWA INNA NIŻ PODSTAWOWA:					
Interwencja serwisu technicznego z przyczyn, za które odpowiedzialności nie ponosi Dostawca		350,00 zł za pierwszą godzinę i 250 zł za każdą następną rozpoczętą godzinę pracy plus wykorzystane materiały			
		800,00 zł za wydanie nowego Sprzętu			



Naprawa lub wydanie nowego Sprzętu w przypadku jego zniszczenia lub uszkodzenia innego niż wynika z wad Sprzętu lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent Sprzętu	Koszt naprawy Sprzętu: jest uzależniony od charakteru uszkodzenia, przy czym nie może przekraczać opłaty za wydanie nowego Sprzętu)
Naprawa uszkodzonej końcówki kabla światłowodowego z przyczyn leżących po stronie Abonenta – jednorazowo	350,00 zł za pierwszą godzinę i 250 zł za każdą następną rozpoczętą godzinę pracy plus koszt wykorzystanych materiałów
Naprawa uszkodzonej końcówki kabla UTP z przyczyn leżących po stronie Abonenta - jednorazowo	350,00 zł za pierwszą godzinę i 250 zł za każdą następną rozpoczętą godzinę pracy plus koszt wykorzystanych materiałów
Wymiana instalacji /przylącza światłowodowego uszkodzonego z przyczyn leżących po stronie Abonenta - jednorazowo	350,00 zł za pierwszą godzinę i 250 zł za każdą następną rozpoczętą godzinę pracy plus koszt wykorzystanych materiałów
ADMINISTRACJA PUBLICZNYM ADRESEM IP (ZIP 1) - miesięcznie /sz	Koszt jest uzależniony od wybranej adresacji
W przypadku administracji ZIP 1 (Jeden Zewnętrzny adres IP) adres konfigurowany jest na routerze brzegowym operatora - adres nie jest przypisany na urządzeniu klienckim, usługa funkcjonuje w formie pełnej translacji NAT (1:1) na adres prywatny klienta	25,00 zł
ADMINISTRACJA PUBLICZNYM ADRES IP Z MASKĄ CIDR- miesięcznie Administracja adresacją IP CIDR /31 , /30 , /29 itd - konfigurowana w oparciu o adresację publiczną przypisywaną na urządzeniu klienta bez wykorzystania NAT'a po stronie operatora	Koszt jest uzależniony od wybranej adresacji
Administracja adresacją publiczną z maską CIDR /31* - tzw. p2p (point-to-point) - wykorzystywane są wtedy 2 adresy IP - użytkowo klient otrzymuje 1 adres, IP konfigurowalny na swoim urządzeniu *: urządzenie klienta musi wspierać możliwość konfiguracji adresacji z maską /31 (RFC 3021)	55,00 zł
Administracja adresacją IP z maską CIDR/30 (4 adresy IP z maską CIDR /30 (4 adresy – 1 użytkowy) w której adres zewnętrzny zostaje przypisany na urządzeniu klienckim (tzw. mała pula adresowa)	65,00 zł
W przypadku zapotrzebowania na większą ilość adresów usługa administracji dobierana jest indywidualnie	Koszt jest uzależniony od ilości wybranej adresacji i wyceniany indywidualnie
PRZENIESIENIE USŁUGI DO INNEGO LOKALU ABONENTA - jednorazowo	500,00 zł
ZAWIESZENIE USŁUGI NA WNIOSEK ABONENTA - na okres do 3 miesięcy, jednorazowo	60,00 zł
PONOWNA AKTYWACJA USŁUGI – w przypadku uzgodnionego przez Strony zawieszenia świadczenia Usługi na okres dłuższy niż 3 miesiące	99,00 zł
OPŁATA ZA CELOWE UDOSTĘPNIENIE PRZEZ ABONENTA USŁUGI POZA LOKAL PODMIOTOWI NIEUPRAWNIONEMU - jednorazowo	2 000,00 zł
DEMONTAŻ I ODBIÓR SPRZĘTU udostępnionego Abonentowi, dokonywane na życzenie Abonenta - jednorazowo	300,00 zł za pierwszą godzinę i 250 zł za każdą następną rozpoczętą godzinę pracy
OPŁATA ZA KAŻDORAZOWE PRZYGOTOWANIE I WYSŁANIE FAKTURY W WERSJI PAPIEROWEJ	9,00 zł
OPŁATA ZA UJAWNIONE BEZUMOWNE KORZYSTANIE Z INFRASTRUKTURY TELETECHNICZNEJ ENFORMATEL	1 000,00 zł (opłata jednorazowa, naliczana w przypadku stwierdzenia faktu korzystania bez tytułu prawnego).
OPŁATA ZA BEZUMOWNE KORZYSTANIE Z INFRASTRUKTURY TELETECHNICZNEJ ENFORMATEL	99,00 zł za każdy dzień korzystania bez tytułu prawnego, liczony od dnia rozpoczęcia korzystania do dnia jego zaprzestania
OPŁATA ZA UDOSTĘPNIENIE SŁUPA TELEKOMUNIKACYJNEGO DLA JEDNEJ LINII KABLOWEJ	9,00 zł za każdy udostępniony słup
OPŁATA ZA WYDANIE WARUNKÓW TECHNICZNYCH DOTYCZĄCYCH UDOSTĘPNIENIU SŁUPA	18,00 zł za każdy słup
OPŁATA ZA UDOSTĘPNIENIE MIEJSCA NA SŁUPIE W CELU INSTALACJI INNYCH URZĄDZEŃ TELETECHNICZNYCH	1,00 zł za każde dodatkowe urządzenie
NADZÓR TECHNICZNY W DNI ROBOCZE W GODZINACH 8:00- 16:00	350,00 zł za każdą rozpoczętą godzinę



OPLATA ZA UDOSTĘPNIENIE KANALIZACJI TELETECHNICZNEJ , SKRZYNEK ZEWNĘTRZNYCH / WEWNĘTRZNYCH DLA JEDNEJ LINII KABLOWEJ	cena ustalana indywidualnie, w zależności od: 1. rodzaju instalacji (średnica, typ kanalizacji skrzynki zewnętrznej, , parametry techniczne, możliwości technicznych) 2. długości odcinka, 3. miejsca lokalizacji (strefa taryfowa, uwarunkowania terenowe). Ostateczna wysokość opłaty jest określana w ofercie lub umowie, przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
NADZÓR TECHNICZNY W DNI ROBOCZE W GODZINACH 8:00- 16:00	350,00 zł za każdą rozpoczętą godzinę

Załącznik Nr 2 - Szczegółowe warunki korzystania ze sprzętu

1. Wszelkie elementy Sieci oraz Sprzęt zamontowany w Lokalu (lub udostępniony Abonentowi na czas trwania Umowy) pozostają własnością Dostawcy.
2. Sprzęt może być używany jedynie w Lokalu Abonenta wskazanym w Umowie Abonenckiej lub innym miejscu uzgodnionym przez Strony.
3. Abonent nie jest uprawniony do rozporządzania Sprzętem, a w szczególności do udostępniania go (bezpłatnie i odpłatnie) osobom trzecim, jak również jego samodzielnego konfigurowania. Abonent nie jest uprawniony do przyłączania do Sieci urządzeń innych niż Sprzęt (nie dotyczy to Terminala). Udostępnienie Abonentowi Sprzętu, jak również przyłączenie Lokalu do Sieci potwierdzone zostaną w protokole odbioru.
4. Z chwilą wydania Sprzętu Abonent zobowiązany jest do przechowywania go w sposób zabezpieczający Sprzęt przed utratą (w tym również spowodowanej kradzieżą), zniszczeniem lub uszkodzeniem.
5. Abonent zobowiązuje się używać Sprzętu zgodnie z instrukcją obsługi, jego przeznaczeniem oraz nie dokonywać w nim żadnych zmian. Dostawca zaleca, aby podczas wyłączeń atmosferycznych Sprzęt i Urządzenie zostały odłączone od Sieci, w tym Punktu Dostępu, a także zasilania energetycznego.
6. Abonent zobowiązany jest powiadomić Dostawcę niezwłocznie o stwierdzeniu utraty lub zniszczenia Sprzętu.
7. W przypadku utraty, zniszczenia lub uszkodzenia Sprzętu po jego wydaniu Abonentowi przez Dostawcę, koszty naprawy lub wymiany ponosi Abonent, chyba że zniszczenie lub uszkodzenie wynikało z wad Sprzętu lub Sieci, za które odpowiedzialność ponosi Dostawca lub producent Sprzętu (naprawa lub wymiana w ramach Podstawowej Obsługi Serwisowej).
8. Wymiana lub naprawa Sprzętu może zostać uzależniona od pokrycia jej kosztów przez Abonenta, zgodnie z Informacją o cechach, ofertach i usługach serwisowych stanowiącą Załącznik Nr 1 do Informacji Przedumownych, w przypadku braku przesłanek odpowiedzialności Dostawcy lub producenta Sprzętu, w tym w szczególności w przypadku naruszenia przez Abonenta postanowień Dokumentów Abonenckich.
9. Z zastrzeżeniem jednoznacznie odmiennych postanowień Dokumentów Abonenckich, a w szczególności wskazanych w niniejszym paragrafie, Dostawca nie wprowadza ograniczeń w zakresie korzystania ze Sprzętu, jak również oświadcza, że nie zostały one wprowadzone na jego zlecenie.
10. Abonent jest zobowiązany zwrócić na swój koszt Sprzęt do Biura Obsługi Klienta w terminie 14 Dni Roboczych od zakończenia obowiązywania Umowy Abonenckiej z jakiegokolwiek przyczyny.
11. Na żądanie i koszt Abonenta Sprzęt może zostać odebrany z Lokalu przez Przedstawiciela Dostawcy, za opłatą określoną w Informacji przedumownej.
12. Abonent zobowiązany jest do zapłaty określonej w Informacji o cechach i ofertach stanowiącej Załącznik Nr 1 do Informacji Przedumownych - kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu, przekraczającej termin wskazany w ust. 1 (o ile dokument ten ją przewiduje).
13. Zapłata kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu nie zwalnia Abonenta z obowiązku zwrotu Sprzętu. W przypadku naliczenia kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu, kary umownej z tytułu zwłoki w zwrocie Sprzętu nie nalicza się. Pobrana kara umowna z tytułu zwłoki w zwrocie



Sprzętu ulega zaliczeniu na poczet kary umownej z tytułu braku zwrotu Sprzętu.

14. Powyższe zapisy mają zastosowanie również w przypadku zwrotu Sprzętu po odstąpieniu od Umowy przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę Jednoosobowego.

Abonent podpisując protokół instalacji Sprzętu w Lokalu kwituje również odbiór od Dostawcy instrukcji obsługi sprzętu w wersji papierowej, potwierdza fakt przeszkolenia go przez pracowników Dostawcy w zakresie podstawowych zasad korzystania i użytkowania Sprzętu, jak również potwierdza iż został poinformowany, że w przypadku problemów technicznych z użytkowaniem Sprzętu posiada możliwość skorzystania z konsultacji z serwisantami Dostawcy za pośrednictwem BOK.

Informacje Przedumowne stanowią integralną część umowy i mogą być zmieniane na zasadach określonych w Umowie.

Abonent oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z Informacjami Przedumownymi przed zawarciem umowy.

Podpis abonenta



FORMULARZ ODSZKADNIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy*)

data: _____ roku

[imię i nazwisko, adres konsumenta]

_____**ODSZKADNIENIE OD UMOWY**Ja _____ niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie
następującej usługi: _____, zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w
dniu: _____.

