

**Umowa na dostarczanie usługi dostępu do Sieci Osiedlowej z dostępem do Internetu w pakiecie
nr**

Zawarta w dniu w Łomży pomiędzy IST s.c. Małgorzata Trawińska, Mariusz Trawiński z siedzibą w Łomży przy ulicy Mazowieckiej 6G, NIP 718-15-70-229 zwanym dalej Operatorem reprezentowanym przez:

a:

.....

.....

zwanym dalej **Abonentem**

§ 1. Rodzaj świadczonych usług

1. Przedmiotem niniejszej umowy (Umowa) jest świadczenie przez Operatora usługi dostępu do Sieci Osiedlowej z Dostępem do Internetu (Usługa) w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie świadczenia usługi dostępu do Sieci Osiedlowej z dostępem do Internetu (Regulamin), Cenniku wszystkich usług (Cennik) lub odpowiednich regulaminach lub cennikach promocji.

2. Regulamin, Cennik, regulaminy promocji są integralnymi częściami Umowy.

3. Dokumenty o których mowa w ust. 2 dostępne są również w Biurze Obsługi Klienta, ul. Mazowiecka 6G, 18-400 Łomża

§ 2. Termin rozpoczęcia świadczenia usługi

1. Usługa świadczona jest od dnia:

§ 3. Czas trwania umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony, który upływa z końcem **pełnych okresów rozliczeniowych**, liczonych od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi.

2. Zawarcie Umowy związane jest z przyznaniem Abonentowi ulg, określonych w regulaminach i cennikach ofert promocyjnych w wysokości: **zł (słownie: zł)**

3. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje pod warunkiem istnienia możliwości technicznych. W przypadku braku możliwości technicznych do świadczenia Usługi w danym Lokalu Umowa wygasa.

4. O ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta, Umowa zawarta na czas określony uważana będzie za przedłużoną na czas nieokreślony.

5. W przypadku przedłużenia Umowy, o którym mowa w ust. 4, Abonent będzie ponosił opłaty abonamentowe za **Abonament** w wysokości **zł (.....zł)**, zgodnej z cennikiem dla umowy zawartej na czas nieokreślony.

6. Zmiana warunków Umowy, wymaga podpisania aneksu do Umowy.

§ 4. Pakiet taryfowy

1. Na podstawie Umowy Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługę w Opcjio parametrach, określonych w Cenniku.

2. Usługa świadczona w Opcji zapewnia stały dostęp do Sieci Osiedlowej z dostępem do Internetu z maksymalną szybkością transmisji do **Mbit/s** do komputera Abonenta(download) i do **Mbit/s** od komputera Abonenta (upload); oraz brakiem limitu transferu.

3. Cena promocyjna podczas trwania Umowy na czas określony za **Abonament** **zł (..... zł.)**.

§ 5. Sposób składania zamówień na usługi

1. Abonent może składać zamówienie na Usługi w formie przewidzianej przez Operatora tj. pisemnie, telefonicznie lub za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość.

§ 6. Okres rozliczeniowy

1. Rozpoczęcie naliczania opłat za Usługę następuje po aktywacji Usługi.

2. Okresem rozliczeniowym, będącym podstawą do rozliczenia należności Abonenta wobec Operatora, jest miesiąc kalendarzowy. Rozliczenie następuje według dat wskazanych na fakturze VAT.

3. Operator wystawia faktury VAT za każdy okres rozliczeniowy.

4. Faktury VAT za Usługę, doręczane są Abonentowi przesyłką pocztową w granicach Rzeczypospolitej Polskiej lub w inny sposób uzgodniony przez Strony.

5. Termin płatności wynosi 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.

6. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek Operatora.

7. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat Operator nalicza odsetki ustawowe.

8. Abonent jest zobowiązany do wpłacania należności za usługi zgodnie z wystawioną fakturą, w Biurze Obsługi Klienta bądź na poniższy nr rachunku bankowego:

PKO BANK POLSKI

49 1020 1332 0000 1502 0346 87 58

9. W przypadku, gdy Abonent dokonuje wpłaty za pomocą przelewu bankowego, zobowiązany jest podać swój numer Abonenta, określony na dokumencie płatniczym oraz podać numer dokumentu, za który następuje wpłata. W przypadku braku takiego wskazania, wpłata zostanie rozliczona na poczet zaległości wynikających z najstarszych faktur VAT, wraz z odsetkami. W przypadku braku możliwości zidentyfikowania Abonenta dokonującego wpłaty, zostanie ona zwrócona przez Operatora do banku, który zrealizował wpłatę.

10. W sytuacjach szczególnych lub niezależnych od Operatora, Operator może doliczyć do faktury za bieżący Okres rozliczeniowy wartość usług z poprzednich Okresów rozliczeniowych, jeżeli opłaty te, w wysokości zgodnej z cennikami Operatora, nie zostały uwzględnione w fakturach za te okresy, zgodnie z wymaganiami przepisów podatkowych. W przypadku naliczenia opłat z poprzednich okresów na bieżącej fakturze, Operator na wniosek Abonenta, może rozłożyć jego

naleşność na raty, o ile wartość tych opłat na fakturze, przekroczy wartość abonamentu płaconego aktualnie przez tego Abonenta, przy czym liczba rat będzie nie większa niż liczba miesięcy, za które Abonentowi nie była wystawiona faktura VAT.

11. W przypadku nieotrzymania faktury VAT za okres rozliczeniowy, Abonent powinien niezwłocznie zgłosić ten fakt w Biurze Obsługi Klienta.

§ 7. Tryb i warunki dokonywania zmian umowy

1. Operator umożliwia zmianę opcji Usługi oraz okresu na jaki została zawarta Umowa poprzez podpisanie odpowiedniego Aneksu w Biurze Obsługi Klienta.

2. Zamówienie, dotyczące zmiany Opcji w kolejnym Okresie rozliczeniowym, powinno zostać złożone nie później, niż do 15 dnia Okresu rozliczeniowego poprzedzającego Okres Rozliczeniowy, w którym zmiana ma nastąpić. Zamówienia na zmianę Opcji, złożone później niż do 15 dnia Okresu Rozliczeniowego, przed rozpoczęciem Okresu rozliczeniowego, od którego zmiana ma nastąpić, będą traktowane jak złożone w kolejnym Okresie rozliczeniowym.

3. Zmiana Opcji może nastąpić tylko jeden raz w ciągu Okresu rozliczeniowego.

4. W przypadku zmiany Opcji, naliczanie opłat następuje od kolejnego Okresu rozliczeniowego, następującego po Okresie rozliczeniowym, w którym zostało złożone zamówienie.

5. Operator zastrzega sobie prawo odmowy dokonania zmiany opcji świadczenia Usługi w przypadku stwierdzenia braku możliwości technicznych. W przypadku zaistnienia takich okoliczności, Operator świadczy Usługę na dotychczasowych zasadach.

6. Operator może zmienić Umowę w każdym czasie, o ile konieczność zmian wynika z przepisów prawa, decyzji administracyjnych, orzeczeń sądowych, względów technologicznych, zmiany rodzaju, sposobu lub warunków świadczenia Usługi.

6.1. Operator jest zobowiązany doręczyć Abonentowi na piśmie treść proponowanej zmiany warunków Umowy, z wyprzedzeniem co najmniej jednego Okresu rozliczeniowego, przed wprowadzeniem tych zmian w życie.

6.2. Na żądanie Abonenta, Operator dostarcza treść proponowanej zmiany warunków Umowy drogą elektroniczną, na wskazany przez Abonenta adres poczty elektronicznej lub podobnego środka porozumiewania się na odległość.

6.3. Abonent ma prawo do wypowiedzenia Umowy w przypadku braku akceptacji zmian.

6.4. W przypadku wypowiedzenia Umowy, o którym mowa w ust. 11, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, chyba że zmiana warunków Umowy wynika bezpośrednio z przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.

§ 8. Zakres świadczonych usług

1. Stały dostęp do Sieci Osiedlowej z dostępem do Internetu,

2. Korzystanie z Usług przypisanych w Cenniku do danej opłaty abonamentowej,

3. Obsługę serwisową, z wyłączeniem dodatkowo płatnych serwisów oraz obsługi nieuzasadnionych wezwań.

§ 9. Jakość świadczonych usług

1. Operator zobowiązuje się do świadczenia Usługi na jak najwyższym poziomie oraz w zgodzie z warunkami Umowy jaką zawarł z Abonentem.

2. Operator zastrzega, iż prawidłowe świadczenie Usług, wymaga okresowego prowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych i modernizacyjnych Sprzętu oraz Sieci, skutkujących krótkotrwałymi, nie trwającymi łącznie dłużej niż 24 godziny w miesiącu, przerwami w możliwości korzystania z Usług. Prace te prowadzone będą, w sposób zapewniający minimalizowanie ich uciążliwości dla Abonentów. Czas trwania przerw powyżej 24 godzin traktowany jest jako Awaria.

3. Zakres obsługi serwisowej oraz tryb składania reklamacji określone zostały w dalszej części Umowy.

§ 10. Zakres obsługi serwisowej

1. Abonent może zgłaszać problemy z korzystaniem z Usług oraz zasięgać informacji na stronie internetowej Operatora usług, telefonicznie oraz osobiście w Biurze Obsługi Klienta.

2. Lokalizacja oraz dane kontaktowe Biura Obsługi Klienta są dostępne na stronie www.istsc.pl

3. Usunięcie Usterki powinno nastąpić w możliwie najszybszym terminie i według kolejności zgłoszenia. O ile Usterka nie jest możliwa do usunięcia w ciągu 2 dni roboczych od jej zgłoszenia Operator Usług określi termin jej usunięcia i przekaże tę informację zgłaszającemu Abonentowi.

4. Operator usług nie odpowiada za Usterki lub Awarie wynikające ze złego stanu technicznego Urządzeń Końcowych.

5. Abonent zobowiązany jest umożliwić Administratorom Operatora Usług dostęp do Sprzętu znajdującego się w Lokalu w celu przeglądu, pomiarów oraz usuwania Usterki i Awarii w godzinach od 8 do 22. Podczas dokonywania powyższych czynności w Lokalu musi być obecny Abonent lub upoważniona przez niego pełnoletnia osoba.

6. Za konsultacje techniczne i podłączenie Urządzeń Końcowych na wniosek Abonenta Operator usług może pobierać opłatę określoną w Cenniku.

§ 11. Tryb rozwiązania umowy

1. Wypowiedzenie umowy na Usługę wymaga formy pisemnej.

2. Ustala się 30 dniowy termin wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na ostatni dzień okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym w którym wypowiedzenie zostało złożone.

3. W przypadku wysłania wypowiedzenia przesyłką listową za datę złożenia wypowiedzenia przyjmuje się datę wpływu wypowiedzenia do Biura Obsługi Klienta.

4. W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony Abonent zobowiązany jest do zwrotu bez uprzedniego wezwania, kwoty nie przekraczającej przyznanej mu ulgi, pomniejszoną o proporcjonalną wartość ulgi za okres od dnia zawarcia Umowy Abonenckiej do dnia jej rozwiązania.

§ 12. Zakres odpowiedzialności Operatora

1. Zakres odpowiedzialności Operatora usług z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy określają właściwe przepisy, w szczególności Prawa telekomunikacyjnego oraz Kodeksu cywilnego.

2. Za każdy dzień, w którym wystąpiła przerwa w świadczeniu Usługi wynikająca z Awarii, Abonentowi przysługuje prawo do bonifikaty w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za Usługę, której dotyczy Awaria.
3. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje bonifikata, nie wlicza się czasu, w którym usunięcie Awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.
4. Przyznanie bonifikaty następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w Rozdziale VII Regulaminu.

§ 13. Zasady i tryb składania reklamacji

1. Abonenci mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Operatora Usług określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług, niewykonania lub nienależytego wykonania Usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu ich świadczenia. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty faktury VAT.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) Numer Abonenta lub adres Lokalu;
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usług – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia tej Usługi;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty;
 - g) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wnioszek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności – w przypadku gdy Abonent żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;
 - h) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
3. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 2 a-e, g lub h, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa reklamującego do jej uzupełnienia, określając termin, nie krótszy niż 7 dni i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nieuzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, reklamację uznaje się za bezzasadną
4. Reklamacja może być złożona w Biurze Obsługi Klienta.
5. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora w Biurze Obsługi Klienta, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
6. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora usług jest obowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
7. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie, telefonicznie lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną, Operator jest obowiązany w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji do potwierdzenia jej przyjęcia w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora usług rozpatrującej reklamację. Powyższych zasad nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

§ 14. Sposoby polubownego rozwiązania sporów

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie oraz Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, Prawa telekomunikacyjnego i przepisów wykonawczych.
2. Sądem właściwym dla rozpatrywania wszelkich sporów jest sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Abonenta

§ 15. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku

1. Aktualne informacje o Cenniku oraz kosztach usług serwisowych można uzyskać na stronie internetowej Operatora (www.istsc.pl), Biurze Obsługi Klienta oraz telefonicznie kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta.

§ 16. Informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych

- IST s.c. Mariusz Trawiński, Małgorzata Trawińska, ul. Mazowiecka 6G, 18-400 Łomża, działając na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych oraz art. 163 i art. 165 ust. 3 ustawy – Prawo telekomunikacyjne informuje, że:
1. Jest administratorem danych osobowych swoich Abonentów.
 2. W okresie obowiązywania Umowy, a po jej zakończeniu – w okresie dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy, jak też wykonania innych zadań przewidzianych w ustawie – Prawo telekomunikacyjne lub przepisach odrębnych, przetwarza dane osobowe Abonentów oraz inne dane, niezbędne dla celów wykonania świadczonej Usługi, przekazywania komunikatów w sieciach telekomunikacyjnych, naliczania opłat Abonenta oraz opłat z tytułu rozliczeń międzyoperatorskich (dane transmisyjne).
 3. Jeśli Abonent wyrazi zgodę, dotyczące go dane transmisyjne, w okresie obowiązywania Umowy, przetwarzane będą również dla celów marketingu usług telekomunikacyjnych.
 4. Abonent ma prawo dostępu do treści swoich danych przetwarzanych przez Operatora oraz do ich poprawiania.
 5. Przetwarzanie danych osobowych w celu realizacji umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, w zakresie obejmującym nazwisko i imiona, imiona rodziców, miejsce i datę urodzenia, adres zameldowania na pobyt stały, numer ewidencyjny PESEL, nazwę, serię i numer dokumentów potwierdzających tożsamość, a w przypadku cudzoziemca - który nie jest obywatelem państwa Unii Europejskiej - numer paszportu lub karty pobytu, oraz informacje zawarte w dokumentach potwierdzających możliwość wykonania zobowiązania wobec Operatora publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wynikających z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nie wymaga zgody Abonenta i wynika z art. 161 ust. 2 ustawy – Prawo telekomunikacyjne; przetwarzanie innych, niż ww. danych osobowych wymaga zgody Abonenta

§ 17. Oświadczenia abonenta:

Abonent oświadcza, że:

1. Otrzymał Regulamin oraz Cennik usługi dostępu do Sieci Osiedlowej z dostępem do Internetu i zgadza się z ich treścią.
2. Otrzymał Regulaminy promocji (dotyczy oferty promocyjnej) i zgadza się z ich treścią.

.....
Podpis Operatora:

.....
Data i podpis Abonenta: