

## Umowa na dostarczanie usługi Telefonii Cyfrowej nr. ....

Zawarta w dniu ..... w Łomży pomiędzy IST Sp. z o.o. z siedzibą w Łomży przy ulicy Księcia Janusza I 3, NIP 718-15-70-229 zwanym dalej Operatorem reprezentowanym przez: .....  
a:

Nazwa/Nazwisko, imię: .....  
Adres: .....  
18-400 Łomża  
dow.os.: .....  
PESEL: .....  
NIP: .....  
Adres email: .....  
Numer abonenta (ID): .....  
Hasło abonenta (PIN): .....

zwanym dalej Abonentem.

### Komunikacja elektroniczna

Abonent oświadcza, że **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na otrzymywanie od Operatora Faktur za świadczone usługi na podany adres poczty elektronicznej (email).

Abonent oświadcza, że **wyraża zgodę / nie wyraża zgody** na otrzymywanie od Operatora powiadomień, upomnień oraz wezwań do zapłaty na podany adres pocztylektronicznej (email).

Podpis abonenta: .....

**Usługa w opcji:** ..... | **Ilość bezpłatnych minut w abonamencie:** .....

**Numer telefonu:** ..... | **Limit kosztów połączeń w okresie rozliczeniowym:** .....

**Portal abonencki | adres: [www.panel.istsc.pl](http://www.panel.istsc.pl) | login:** ..... | **hasło:** .....

### §1. Rodzaj świadczonych usług

1. Przedmiotem niniejszej umowy (Umowa) jest świadczenie przez Operatora usług Telefonii Cyfrowej w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, Regulaminie Telefonii Cyfrowej, Cenniku (Cennik) lub odpowiednich regulaminach lub cennikach promocji.
2. Regulaminy, Cennik, regulaminy promocji są integralnymi częściami Umowy.
3. Dokumenty o których mowa w ust. 2 dostępne są również w Biurze Obsługi Klienta, ul. Księcia Janusza I 3, 18-400 Łomża oraz na stronie internetowej Operatora [www.istsc.pl](http://www.istsc.pl)

### §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 24 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: 299 zł zł (słownie: dwieście dziewięćdziesiąt dziewięć 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 Usługi w wysokości, 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 Usługi o parametrach, określonych w Cennikach.
2. Usługa świadczona w wybranej Opcji zapewnia dostęp do Usług Telefonii Cyfrowej.
3. Bezpłatne minuty, jeżeli przysługują w abonamencie dotyczą połączeń w sieci IST, strefowych i międzystrefowych i są zliczane w kolejności wykonywania połączeń.
4. Bezpłatne minuty obowiązują od pierwszego pełnego okresu rozliczeniowego.
5. Bezpłatne minuty rozliczane są w systemie sekundowym.
6. Naliczanie płatnych połączeń po wykorzystaniu bezpłatnych minut odbywa się w systemie minutowym. Wyjątek stanowią połączenia strefowe i międzystrefowe (oprócz sieci IST) dla abonamentu IST-35-240 zł, gdzie połączenia rozliczane są w systemie sekundowym.
7. Na koncie Abonenckim ustalono miesięczny limit kwotowy w wysokości podanej na początku tejże umowy, na połączenia wykonywane przez Abonenta.
8. Miesięczny limit kwotowy może być założony, zniesiony lub zwiększony na pisemny wniosek abonenta.
9. Miesięczny limit kwotowy zostaje wprowadzony lub zniesiony od początku pierwszego pełnego okresu rozliczeniowego następującego po dacie złożenia wniosku.

### §5. Sposób składania zamówień na usługi

1. Abonent może składać zamówienie na Usługi w formie przewidzianej przez Operatora tj. pisemnie 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 uiszczaniu 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 niezwykłych 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 należność 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. Dostęp do Usług Telefonii Cyfrowej – zgodnie z warunkami umowy,
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](http://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 przekaze 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 Usterek 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.

5. O ile Umowa, Regulamin, Regulaminy Dodatkowe lub Regulaminy Promocji nie stanowią inaczej, Operator reprezentuje wobec Abonenta; Abonent, w sprawach wynikających z niniejszej Umowy, w pierwszej kolejności powinien kontaktować się z Operatorem.

### **§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 wniosek 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. Sędem 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](http://www.istsc.pl)), Biurze Obsługi Klienta oraz telefonicznie kontaktując się z Biurem Obsługi Klienta.

### **§16. Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych na potrzeby zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.**

Operator usług IST Sp. z o.o. z siedzibą w 18-400 Łomża ul. Księcia Janusza I 3, NIP 718-15-70-229, tel: 864798000, e-mail: [bok@istsc.pl](mailto:bok@istsc.pl) informuje, że:

1. Jest administratorem Pana/i danych osobowych.
2. Kontakt z inspektorem ochrony danych jest możliwy pod adresem 18-400 Łomża, ul. Księcia Janusza I 3, email: [iod@istsc.pl](mailto:iod@istsc.pl).
3. Pana/i dane osobowe są przetwarzane w związku z zamiarem zawarcia i/lub zawarciem przez Pana/ią umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wykonywaniem tej umowy, w tym ewentualnym dochodzeniem na jej podstawie roszczeń, a to w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. „b” i lit. „f” 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.
4. Dostęp do danych będą miały osoby współpracujące z administratorem, którym administrator powierzy wykonanie na rzecz Pana/i usług, objętych umową i na potrzeby realizacji tej umowy oraz jej zawarcia lub modyfikacji, w tym przede wszystkim osoby zawierające umowę, przygotowujące ofertę, wykonujące instalacje oraz sprawujące obsługę techniczną sieci z wykorzystaniem której świadczone są usługi.
5. Podanie przez Pana/i danych jest dobrowolne aczkolwiek niezbędne do zawarcia i realizacji ww. umowy.

### **§17. Oświadczenia abonenta:**

Abonent oświadcza, że:

1. Otrzymał Regulamin oraz Cennik Usługi Telefonii Cyfrowej.
2. Otrzymał Regulaminy promocji (dotyczy oferty promocyjnej) i zgadza się z ich treścią.

.....  
Podpis Operatora

.....  
Data i podpis Abonenta

## CENNIK USŁUG TELEFONII CYFROWEJ ORAZ DODATKOWYCH

Cennik obowiązuje od 01.01.2012 r.

### Usługi dostępu do Internetu (ceny brutto):

Nazwa Usługi	Ilość bezpłatnych minut (na tel. stacjonarne)	Czas trwania umowy (miesiące)	
		Nieokreślony	24
IST15	-	15 zł	15 zł
IST25-120	120 min/ <u>m-sc</u>	25 zł	25 zł
IST35-240	240 min/ <u>m-sc</u>	35 zł	35 zł

### Usługi instalacyjne:

Nazwa Usługi	Cena
Aktywacja Usługi Telefonii Cyfrowej (gdy Abonent posiada aktywne łącze internetowe)	1 zł
Aktywacja Usługi Telefonii Cyfrowej (gdy Abonent nie posiada aktywnego łącza internetowego)	99 zł
Przeniesienia gniazda w inne miejsce w lokalu	wg kosztorysu
Przeniesienie Usługi do innego lokalu w którym jest Zakończenie Sieci IST	60 zł
Przeniesienie Usługi do innego lokalu w którym nie ma Zakończenia Sieci IST	150 zł

### Usługi serwisowe:

Nazwa Usługi	Cena
Naprawa lub modernizacja sieci w lokalu Abonenta (na życzenie Abonenta lub z przyczyn leżących po jego stronie)	50 zł
Podłączenie sprzętu stanowiącego własność Abonenta (np. komputer, router)	50 zł
Nieuzasadnione wezwanie technika	50 zł

### Usługi dodatkowe:

Nazwa Usługi	Cena
Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy Abonenckiej	49 zł
Zawieszenie świadczenia usługi (zgodnie z Regulaminem)	bezpłatne
Wystawienie duplikatu faktury lub rachunku	2 zł