

# UMOWA ABONENCKA NR

zawarta w dniu - - r. w Zamościu pomiędzy:

DERKOM Spółka Jawna Dariusz Klimczuk z siedzibą w Zamościu (22 – 400 Zamość, ul. Wyszyńskiego 50B), zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Lublinie XI Wydział Gospodarczy pod numerem 0000019879, Regon 950173966, NIP 922-00-17-786, będącym dostawcą usług (w tym publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych), zwany dalej Operatorem, reprezentowana przez Przedstawiciela Operatora, e-mail: [Internet@derkom.pl](mailto:Internet@derkom.pl), telefon 600 028 620\_a

ABONENTEM:

Identyfikator Abonenta (określa Operator) (ID) - PIN -	Indywidualne konto -
--	----------------------

## Abonent - osoba lub osoby fizyczne

OSOBA 1

Imię						
Nazwisko						
Dokument tożsamości	<input type="checkbox"/>	dowód os.	<input type="checkbox"/>	prawo jazdy	<input type="checkbox"/>	paszport
Seria		Nr				
PESEL/Nr karty pobytu						
NIP						
Adres zameldowania (wg dokumentu tożsamości)						
Ulica						
Nr budynku		Nr lokalu				
Kod pocztowy		Miasto				

OSOBA 2

Imię						
Nazwisko						
Dokument tożsamości	<input type="checkbox"/>	dowód os.	<input type="checkbox"/>	prawo jazdy	<input type="checkbox"/>	paszport
Seria		Nr				
PESEL/Nr karty pobytu						
NIP						
Adres zameldowania (wg dokumentu tożsamości)						
Ulica						
Nr budynku		Nr lokalu				
Kod pocztowy		Miasto				

Abonent – nazwa dział. gosp. osoby fizycznej, osoba prawna, inna jedn. organizacyjna utworzona zgodnie z przepisami prawa

Nazwa					
Reprezentowana przez					
Rejestr/ewidencja i numer	NIP		REGON		
Adres i siedziba	Ulica		Nr budynku		Nr lokalu
Kod pocztowy		Miasto			

## Dane do kontaktu

<sup>1</sup> Telefon stacjonarny		<sup>1</sup> Telefon komórkowy	
----------------------------------	--	--------------------------------	--

## Adres do korespondencji (tylko 1 wybór)<sup>1</sup>

<input type="checkbox"/>	Jak Adres zameldowania OSOBY 1				
<input type="checkbox"/>	Jak Adres zameldowania OSOBY 2				
<input type="checkbox"/>	Jak Adres i siedziba				
<input type="checkbox"/>	Inny: Ulica		Nr budynku		Nr lokalu
	Kod pocztowy		Miasto		

## Adres poczty elektronicznej (podać tylko 1 adres)

Podając poniżej adres poczty elektronicznej (e-mail) wyrażam zgodę i akceptuję przesyłanie mi na podany adres poczty elektronicznej treści każdej proponowanej zmiany warunków Umowy, Regulaminu oraz zmian w Cenniku, a także korespondencji związanej z realizacją Umowy, dla której Umowa i Regulamin nie zastrzegają innej formy komunikacji

--

## Wybrany przez Abonenta sposób informowania o należnościach i rozliczeniach z Operatorem (wystawiania Rachunku) (tylko 1 wybór)

<input type="checkbox"/>	Faktura VAT papierowa – odbiór osobisty w siedzibie firmy
<input type="checkbox"/>	Faktura VAT papierowa - dostarczana na adres do korespondencji – opcja płatna 6 zł z VAT
<input type="checkbox"/>	Faktura VAT elektroniczna - dostarczana na adres poczty elektronicznej (wybór tej opcji jest skuteczny jedynie w przypadku podania adresu poczty elektronicznej i podpisanie przez Abonenta stosownego Oświadczenia

## Rodzaj Umowy (tylko 1 wybór)

<input type="checkbox"/>	Umowa na czas nieokreślony
<input type="checkbox"/>	Umowa terminowa

## Lokal tj. miejsce świadczenia Usług (nie dotyczy Usługi telefonii mobilnej)

<input type="checkbox"/>	jak Adres zameldowania OSOBY 1	<input type="checkbox"/>	jak Adres zameldowania OSOBY 2	<input type="checkbox"/>	jak Adres i siedziba	<input type="checkbox"/>	jak Adres do korespondencji
<input type="checkbox"/>	Inny:	Ulica			Nr budynku		Nr lokalu
	Kod pocztowy				Miasto		

## Planowany termin Aktywacji

Data	Przedział czasowy	-	jednak nie później niż w ciągu 14 dni od daty zawarcia umowy
------	-------------------	---	--

## Zamawiane Usługi

## Internet

Oplaty jednorazowe:	Aktywacja	<input type="checkbox"/>	Dostęp do Internetu	<input type="checkbox"/>	Dostęp WiFi	<input type="checkbox"/>	zł
za wyjątkiem promocji / zgodnie z promocją							

Oplaty abonamentowe	do Pakietu:	<input type="checkbox"/>	DERNET DOM	-	zł
		<input type="checkbox"/>	DERNET BLOK	-	zł
		<input type="checkbox"/>	DERNET BIZNES	-	zł
zgodnie z promocją					
Wysokość przyznanej ulgi	Zgodnie z warunkami promocji				

Oplaty abonamentowe	usługi dodatkowe	<input type="checkbox"/>	-	zł	<input type="checkbox"/>	-	zł	wpisać usługę wybraną przez Abonenta
za wyjątkiem promocji/ zgodnie z promocją								

## § 1. Usługi

- Przedmiotem Umowy jest wykonanie Przyłącza abonenckiego i świadczenie na rzecz Abonenta Usługi dostępu do Internetu, w ramach Pakietu wybranego przez Abonenta z oferty Operatora.
- Abonent - poprzez podpisanie Umowy - ma prawo korzystania z wybranej Usługi, określonej w niniejszej Umowie, świadczonej przez Operatora, która dostępna jest na danym obszarze.
- Zmiana zakresu świadczonych przez Operatora na rzecz Abonenta Usług może nastąpić w formie pisemnej, jak również przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość (poczta elektroniczna, fax). W takim przypadku dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jej zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie ustalonym z Abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany.
- Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat z tytułu korzystania z zamówionych Usług, jak również przestrzegania innych zasad korzystania z Usług określonych w Umowie i/lub Regulaminie promocji jak również Cenniku i Regulaminie.
- Operator uprawniony jest do zmiany wysokości opłat za Usługi, z uwzględnieniem postanowień § 4 ust. Umowy.
- Abonent otrzymuje unikalny Identyfikator Abonenta, pozwalający na identyfikację Abonenta przy zgłaszaniu reklamacji, itp.

## § 2. Obsługa serwisowa

- W ramach obsługi serwisowej Operator zapewnia Abonentowi:
  - Aktywację zamówionych przez Abonenta Usług (w tym w razie potrzeby wykonanie Przyłącza abonenckiego i podłączenie do Sieci), zgodnie z Umową, Cennikiem lub Regulaminem promocji oraz w ramach możliwości technicznych;
  - Pomoc techniczną w zakresie wynikającym ze świadczenia Usług, w tym usuwanie Awarii;
  - Dostęp do Elektronicznych Kanałów Komunikacji (EKK) według aktualnych możliwości technicznych, w tym możliwość telefonicznej obsługi za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta w godzinach jego pracy, m.in. uzyskiwanie informacji o Usługach świadczonych przez Operatora, pomoc w doborze zakresu i parametrów Usługi odpowiadających wymogom Abonenta, przyjmowanie niektórych zleceń do wykonania (np. zmiana zakresu lub parametrów posiadanych Usług), przyjmowanie zgłoszeń o Awariach, przyjmowanie reklamacji.
- Zakres odpłatnych usług serwisowych określa Cennik.

## § 3. Postanowienia szczegółowe

- W przypadku, w którym Abonent jest już stroną Umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu przez Operatora, niniejszy dokument uważany jest za aneks do tej Umowy i kontynuuje ją, zmieniając jedynie kwestie w niniejszej Umowie uregulowane inaczej lub dotąd nie uregulowane. W przypadkach, gdy poprzednia Umowa o świadczenie usług dostępu do Internetu została zawarta na zasadach promocji, które nadal mają zastosowanie i są aktualne, a niniejszy dokument obejmuje również te usługi, ale na warunkach wynikających z cennika, to zasady promocji wynikające z dotychczasowej umowy są kontynuowane do czasu ich

zakończenia.

- Abonent oświadcza, że przy zawarciu Umowy otrzymał: Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu i zobowiązuje się przestrzegać zasad określonych w Regulaminie.
- Ileokroć w Umowie użyto słów lub zwrotów pisanych z wielkiej litery, należy je rozumieć w znaczeniu podanym w niniejszej Umowie lub Regulaminie.
- Zawierając niniejszą Umowę w zakresie Usług wymagających Przyłącza abonenckiego w Lokalu, Abonent oświadcza, że posiada Tytuł prawny do Lokalu, przy czym w przypadku utraty Tytułu prawnego do Lokalu, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym Operatora na piśmie pod rygorem odpowiedzialności określonej postanowieniami Regulaminu.
- Operator może, odpowiednio jak dla przypadków odmowy zawarcia Umowy, uzależnić świadczenia Usługi na rzecz Abonenta od ustanowienia przez Abonenta stosownego zabezpieczenia na rzecz Operatora, na zasadach określonych szczegółowo w Regulaminie.
- Na czas trwania niniejszej Umowy, jeżeli wymaga tego specyfika świadczonych Usług, Operator oddaje do użytkowania Abonentowi Sprzęt opisany szczegółowo w Protokole odbioru, stanowiącym integralną część Umowy.
- Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc kalendarzowy. Abonent zobowiązany jest do płacenia Abonamentu za korzystanie z Sieci do 10 dnia każdego miesiąca za miesiąc bieżący. Opłata abonamentowa zawiera Opłatę za utrzymanie Sieci i nielimitowany czasowo dostęp do Internetu. Opłata zawiera podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką.

## § 4. Odstąpienie, rozwiązanie, przedłużenie Umowy

- W przypadku Awarii spowodowanej okolicznościami, za które Operator ponosi odpowiedzialność, trwającej w sposób ciągły przez 30 kolejnych dni od daty udokumentowanego zgłoszenia przez Abonenta do Operatora o wystąpieniu Awarii, Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym w zakresie Usługi, której dotyczy Awaria, poprzez złożenie pisemnego oświadczenia.
- Jeżeli w ciągu 30 dni od Wstrzymania danej Usługi w wyniku zalegania z opłatami na rzecz Operatora, Abonent nie uiszczył zaległych opłat wraz z odsetkami, o ile odsetki zostały przez Operatora naliczone, Umowa może zostać rozwiązana, bez zachowania okresu wypowiedzenia. Za termin rozwiązania Umowy w zakresie danej Usługi przyjmuje się wówczas upływ ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego, w którym upłynął okres 30 dni od daty Wstrzymania tej Usługi.
- Operatorowi przysługuje prawo do jednostronnego rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w każdym z wymienionych przypadków, jeżeli:
  - Abonent zalega z choćby częścią opłaty należnej Operatorowi o co najmniej 30 dni od terminu wymagalności świadczenia i pomimo wezwania do zapłaty nie uregulował zaległości w wyznaczonym przez Operatora terminie;
  - Abonent udostępni Usługę - bez pisemnej zgody Operatora - osobie trzeciej lub poza Lokal, którego dotyczy Umowa - dotyczy Usług wymagających Przyłącza abonenckiego w Lokalu; Abonent ma prawo korzystać z usługi w obrębie jednego gospodarstwa domowego, udostępnianie Usługi osobie trzeciej lub poza lokal, którego dotyczy Umowa jest obciążane opłatą karną w kwocie określonej w Cenniku.

- 3.3. Abonent dokona samowolnej przeróbki Przyłącza abonenckiego lub dopuści do jego uszkodzenia z przyczyn, które powinny pozostawać pod kontrolą Abonenta;
- 3.4. Abonent w sposób rażąco naruszy postanowienia Umowy, Regulaminu lub Cennika - w przypadkach i trybie określonych w Regulaminie.
4. Operator doręcza abonentowi na piśmie, chyba że Abonent wyraził zgodę na otrzymywanie tego typu informacji za pomocą poczty elektronicznej, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w Cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian w Cenniku Abonentowi przysługuje prawo do rozwiązania Umowy, ze skutkiem od pierwszego dnia wprowadzenia zmian w życie. W takim przypadku oświadczenie o rozwiązaniu Umowy dla swej skuteczności powinno być doręczone Operatorowi w terminie co najmniej 7 dni przed datą wejścia w życie nowych stawek Opłat okresowych za Usługę.
- 4.1. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu.
- 4.2. Operator doręcza abonentowi na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków niniejszej umowy, chyba że Abonent wyraził zgodę na otrzymywanie tego typu informacji za pomocą poczty elektronicznej.
- 4.3. Podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w Regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie.
5. Jeżeli Abonent nie zaakceptuje zmian, o których mowa w ustępie poprzedzającym, wówczas ma prawo rozwiązać Umowę w zakresie świadczenia Usługi objętej zmianą, ze skutkiem od pierwszego dnia wprowadzenia zmiany w życie. W takim przypadku oświadczenie o rozwiązaniu Umowy dla swej skuteczności powinno być doręczone Operatorowi w terminie co najmniej 7 dni przed datą wejścia w życie zmiany. W przypadku rozwiązania Umowy o świadczenie danej Usługi z powodu zmiany, Operatorowi nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze wobec Abonenta ani zwrot ulgi, o której mowa w ust. 10, chyba że konieczność wprowadzenia zmiany wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych.
6. Operator niezwłocznie informuje Abonentów na piśmie o zmianie nazwy (firmy), adresu lub siedziby. Informacja o powyższych zmianach nie stanowi zmiany warunków umowy.
7. Jeżeli umowa została zawarta na czas określony, a co najmniej 30 dni przed upływem tego okresu żądna ze Stron nie złożyła oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy, to umowa przechodzi na czas nieokreślony, na dotychczasowych warunkach.
8. Umowa może być rozwiązana z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego rozpoczynającego się po dniu doręczenia wypowiedzenia drugiej stronie. W tym okresie nadal są naliczane opłaty wynikające z Umowy. Wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej.
9. Warunki Regulaminu promocji mogą przewidywać inny okres wypowiedzenia niż wymieniony w ust. 8.
10. W przypadku zawarcia Umowy o świadczenie usługi dostępu do Internetu, związanej z ulgą przyznaną Abonentowi, roszczenie Operatora z tytułu jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Abonenta, przed upływem terminu ustalonego w Umowie nie może przekroczyć określonej w Umowie (w tym w Regulaminie promocji) równowartości ulg przyznanych Abonentowi, pomniejszonych o proporcjonalną ich wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
11. Abonent uprawniony jest do rozwiązania Umowy również w przypadkach i trybie określonych w Regulaminie.
12. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy lub odstąpieniu od Umowy, wymaga formy pisemnej (dla uniknięcia wątpliwości, wymagane jest, aby oświadczenie to było własnoręcznie podpisane przez Abonenta lub osobę przez Abonenta umocowaną).
13. Rozwiązanie Umowy tylko w odniesieniu do danej Usługi, nie powoduje rozwiązania Umowy w zakresie pozostałych Usług objętych Umową.

## § 5. Reklamacje

1. Reklamacje mogą dotyczyć:
  - 1.1. Niedostrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usług zamówionych przez Abonenta;
  - 1.2. Niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi zamówionej przez Abonenta w Umowie;
  - 1.3. Nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja powinna być złożona w jeden z poniższych sposobów:
  - 2.1. Pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta;
  - 2.2. Telefonicznie do protokołu sporządzonego przez Przedstawiciela Operatora;
  - 2.3. Za pomocą innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną poprzez EKK, o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
- 2.3.2.4. Dane kontaktowe znajdują się w nagłówku Umowy
3. Reklamacja powinna zawierać następujące informacje:
  - 3.1. Imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
  - 3.2. Określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
  - 3.3. Przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
  - 3.4. Przydzielony Abonentowi przez Operatora Identyfikator abonenta i/lub adres Lokalu, a w przypadku Usługi telefonii stacjonarnej i/lub Usługi telefonii mobilnej - przydzielony

- Abonentowi Numer telefoniczny, którego dotyczy reklamacja.
- 3.5. Datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi - w przypadku reklamacji, o której mowa w ust. 1.1.;
- 3.6. Wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy Abonent żąda ich wypłaty, a także numer rachunku bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o ich zaliczenie na poczet przyszłych płatności;
- 3.7. Podpis Abonenta - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.
4. W przypadku, w którym reklamacja złożona w sposób opisany w ust. 2.1. lub 2.2. nie spełnia warunków określonych w ust. 3., upoważniony Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Abonenta o konieczności jej uzupełnienia.
5. Jeżeli w przypadku, w którym złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 3., jednostka Operatora rozpatrująca reklamację, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wezwie Abonenta do jej uzupełnienia, określając termin - nie krótszy niż 7 dni - i zakres tego uzupełnienia, z pouczeniem, że nie uzupełnienie reklamacji w określonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
6. Jeżeli w reklamacji nie została określona kwota o której mowa w ust. 3.6., a prawo do odszkodowania lub zwrotu innej należności nie budzi wątpliwości, jednostka Operatora rozpatrująca reklamację traktuje reklamację tak, jakby kwota ta była określona.
7. Reklamację można wnieść w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej 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 Usług, przy czym reklamację złożoną po upływie wymienionego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka Operatora rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta. W przypadku, w którym Abonent nie zgłosi Operatorowi braku Rachunku za dany Okres rozliczeniowy w terminie do 30 dni od zakończenia tego Okresu rozliczeniowego, wówczas za datę doręczenia Rachunku uważa się ostatni dzień danego Okresu rozliczeniowego.
8. Roszczenia dochodzone na podstawie § 5 przedawniają się z upływem 12 miesięcy od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana.
9. Bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji usługi do dnia udzielenia na nią odpowiedzi, nie dłużej jednak niż na okres przewidziany do rozpatrzenia reklamacji.
10. Operator jest zobowiązany rozpatrzyć reklamację w terminie do 30 dni od daty jej wniesienia:
  11. Za datę wniesienia reklamacji uważa się dzień otrzymania przez Operatora zgłoszenia zgodnie z warunkami ust. 2. i ust. 3.
- 11.1. Jeżeli reklamacja została złożona pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Przedstawiciel Operatora przyjmujący reklamację jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzić jej przyjęcie w formie pisemnej.
- 11.2. Jeżeli reklamacja została złożona w sposób inny niż pisemnie lub ustnie do protokołu w Biurze Obsługi Klienta, Operator zobowiązany jest w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia do zawiadomienia Abonenta o przyjęciu reklamacji w formie pisemnej z podaniem nazwy, adresu oraz numeru telefonu jednostki Operatora rozpatrującej reklamację. Niniejszego punktu nie stosuje się w przypadku udzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
- 11.3. Jeżeli Operator nie udzielił odpowiedzi na reklamację, w ciągu 30 dni od daty wniesienia reklamacji, oznacza to że została ona uznana w całości.
- 11.4. W przypadku przesyłania odpowiedzi na reklamację drogą pocztową, za dzień udzielenia odpowiedzi uważa się datę nadania pisma pocztą.
12. Operator rozpatrując reklamację, w terminie do 30 dni od dnia jej złożenia, udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację, przy czym odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
  - 12.1. Nazwę jednostki Operatora rozpatrującej reklamację;
  - 12.2. Powołanie podstawy prawnej;
  - 12.3. Rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji, a w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części odpowiedzi na reklamację powinna dodatkowo zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne i zostać doręczona reklamującemu przesyłką poleconą;
  - 12.4. W przypadku przyznania odszkodowania - określenie wysokości kwoty i terminu jego wypłaty;
  - 12.5. W przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu;
  - 12.6. Pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego oraz o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym, a dodatkowo, w przypadku gdy reklamującym jest konsument, pouczenie o prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub w postępowaniu przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
  - 12.7. Podpis upoważnionego Przedstawiciela Operatora, z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
13. Zgłoszenie reklamacji nie powoduje zawieszenia obowiązku zapłaty należności na rzecz Operatora. W przypadku uznania reklamacji Operator zwróci kwotę wynikającą z uznanej reklamacji. Zwrot

należności Abonenta z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie wskazanej przez Abonenta jak w ust. 3.6. w terminie 14 dni od daty udzielenia odpowiedzi na reklamację.

#### § 6. Odpowiedzialność Operatora

1. W przypadku wniesienia przez Abonenta, w trybie postępowania reklamacyjnego, uzasadnionej reklamacji w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Operator będzie zobowiązany do udzielenia bonifikaty w wysokości 1/30 miesięcznej Opłaty okresowej za Usługę będącą przedmiotem uzasadnionej reklamacji, w przypadku awarii trwającej jednorazowo dłużej niż 12 godzin, oraz za każdą kolejną dobę niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi będącej przedmiotem uzasadnionej reklamacji.

#### § 7. Dane dotyczące jakości usług

1. Usługi dostarczone w ramach Umowy będą zgodne z wszelkimi odnośnymi normami i przepisami obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej. Dostawca gwarantuje dobrą jakość odbieranego sygnału internetowego pod warunkiem stosowania do jego odbioru właściwie skonfigurowanego i posiadającego odpowiedni osprzęt odbiornika PC.

#### Przestawności łącza (gwarantowane) dostępne dla abonenta (w zależności od wybranego pakietu)

- Łącze z przepustowością EIR 512 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 1024kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 2048 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 3072 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 4096 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 5120 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 6144 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 8192 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 10240 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 20480 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 40960 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 61440 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR 81920 kbps do routera brzegowego dostawcy
- Łącze z przepustowością EIR .....

Pozostałe informacje dot. parametrów łącza:

- Dostawca nie przewiduje limitu transferu (ściągniętych danych);
- Dostawca nie gwarantuje symetryczności łącza;
- Parametry łącza są niezależne od pory dnia.

Dostawca publikuje aktualne informacje o jakości usług na stronie internetowej [www.derkom.pl](http://www.derkom.pl)

#### § 8. Dane Abonenta

1. Operator oświadcza, że w związku ze świadczeniem Usług określonych w niniejszej Umowie, przetwarza dane osobowe Abonenta udostępnione w niniejszej Umowie i jest administratorem danych w rozumieniu ustawy z 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2002r., nr 101, poz. 926 ze zmianami).
2. Dane osobowe Abonenta są przetwarzane na podstawie przepisów art. 23. ust. 1 pkt. 3. oraz w określonym zakresie na podstawie art. 23. ust. 1 pkt. 1, pkt. 2 i pkt. 5, w związku z przepisami art. 3 ust. 2 powołanej

#### Załączniki:

1. Regulamin świadczenia usług dostępu do Internetu
2. Cenniki Usług.
3. Protokół odbioru.
4. Pełnomocnictwo do zawarcia Umowy w imieniu i na rzecz Abonenta - tylko w sytuacji gdy Umowę zawiera pełnomocnik Abonenta.

\_\_\_\_\_  
czytelny podpis Abonenta

\_\_\_\_\_  
czytelny podpis Przedstawiciela Operatora

#### ZGODA ABONENTA NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH W INNYCH CELACH MARKETNGOWYCH

Niniejszym, na podstawie przepisów art. 23 ust. 1 pkt. 1 ustawy o ochronie danych osobowych, wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Administratora danych, tj. DERKOM sp. jawna Dariusz Klimczuk udostępnionych przeze mnie w powyższej Umowie (w tym również w Załącznikach do Umowy) swoich danych osobowych dla celów marketingowych i reklamowych (o świadczonych przez inne podmioty usługach i produktach), innych niż marketing bezpośredni dozwolony jako usprawiedliwiony cel Administratora danych. Jednocześnie oświadczam, że w związku z celami oraz podstawą przetwarzania danych określonymi w niniejszym oświadczeniu, swoje dane osobowe podałem/am dobrowolnie i że zostałem/am zapoznany/a przez mi, że odbiorcą moich danych osobowych zawartych w wymienionej Umowie jest Administrator danych - według oznaczeń tego podmiotu określonych na początku oświadczenia oraz podmioty upoważnione na mocy obowiązujących przepisów lub stosownej umowy z Operatorem, w granicach określonych przez prawo.

\_\_\_\_\_  
data, czytelny podpis Abonenta

#### ZGODA NA WYSTAWIANIE I PRZESYLANIE FAKTUR ELEKTRONICZNYCH

W związku z dokonaniem w Umowie wyborem sposobu informowania o należnościach i rozliczeniach z Operatorem (wybrana opcja „2”) oraz podaniem przeze mnie w Umowie adresu poczty elektronicznej (e-mail) niniejszym oświadczam że:

1. Zapoznałem(am) się z zasadami korzystania z elektronicznej Faktury VAT (e-faktury) oraz **przyjmuję** je do wiadomości i stosowania.
2. **Wyrażam zgodę i akceptuję** przesyłanie mi (w tym poprzez udostępnianie) faktur VAT z tytułu Usług świadczonych przez Operatora, wystawianych i przesyłanych (w tym udostępnianych) w formie elektronicznej (faktura elektroniczna), ze wszystkimi prawnymi skutkami doręczenia faktury.

\_\_\_\_\_  
data, czytelny podpis Abonenta

ustawy o ochronie danych osobowych w sposób nienaruszający praw i wolności Abonenta oraz w celu wykonania postanowień niniejszej Umowy oraz w innych prawnie usprawiedliwionych celach, na podstawie obowiązujących przepisów regulujących działalność w dziedzinie telekomunikacji (w tym zgodnie z przepisami dotyczącymi tajemnicy telekomunikacyjnej).

3. Abonentowi przysługuje prawo wglądu w jego dane osobowe, prawo ich poprawiania oraz wyrażania sprzeciwu co do ich przetwarzania przez Operatora w sposób niezgodny z prawem lub powołanymi powyżej podstawą prawną i celem przetwarzania danych. W odniesieniu do przepisów art. 23 ust. 1 pkt. 5 oraz art. 32 ust. 1 pkt. 8 ustawy o ochronie danych osobowych. Abonentowi przysługuje również prawo wyrażenia sprzeciwu co do przetwarzania przez Operatora jego danych w celach marketingowych.

#### § 9. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle wykonywania postanowień Umowy, strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, zgodnie z właściwością określoną w przepisach Kodeksu Postępowania Cywilnego - z zastrzeżeniem ust. 2. niniejszego paragrafu.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć pomiędzy Operatorem a Abonentem będącym konsumentem na tle wykonywania postanowień Umowy, mogą zostać zakończone polubownie przez strony w drodze postępowania reklamacyjnego, za zgodą obu stron: w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezisie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową oraz stosownymi Regulaminami, mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności kodeksu cywilnego, ustawy Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 z późn. zm.).
4. Umowa wchodzi w życie z dniem zawarcia.
5. Niniejszą Umowę (odrębnie dla każdej z Usług) zawiera się pod warunkiem rozwiązującym, polegającym na tym, że w przypadku, w którym nie dojdzie do pomyślnej Aktywacji danej Usługi z przyczyn niezależnych od Operatora w ostatecznym terminie wyznaczonym niniejszą Umową, Umowa dla danej Usługi ulega rozwiązaniu wraz z upływem ostatecznego terminu na dokonanie Aktywacji.
6. Abonentowi, będącemu konsumentem, przysługuje prawo dostąpienia od niniejszej Umowy, pod warunkiem zawarcia jej poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania jakiegokolwiek przyczyny.
- 6.7. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Abonent zobowiązany jest poinformować Operatora o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia (na przykład pismo wysłane pocztą, faksem lub pocztą elektroniczną). Abonent może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy, wystarczy wysłanie informacji dotyczącej wykonania przysługującego Abonentowi prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Jeżeli Abonent zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zobowiązany jest zapłacić Operatorowi kwotę proporcjonalną do zakresu świadczeń spełnionych do chwili, w której poinformował Operatora o odstąpieniu od niniejszej umowy."
- 7.8. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron.