

znak: WAG-II-1-2910-66/11029/2008

Katowice, dnia 3 kwietnia 2008 r.

**DO
WYKONAWCÓW**

dotyczy: zamówienie nr 15/pn/2008 – usługa dostępu do internetu z prędkością 10Mb/s

W trybie art. 38 ust. 1 oraz ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655), przekazuję Państwu treść zapytań złożonych przez jednego z Wykonawców oraz udzielam wyjaśnień.

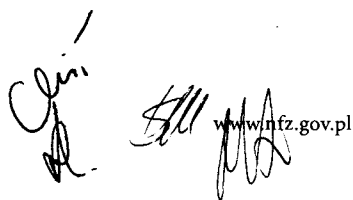
Zapytanie nr 1:

„1) Czy Zamawiający dopuszcza, by czternastodniowy (lub odpowiednio dłuższy, np. 21-dniowy) termin do zapłaty liczony był od dnia wystawienia faktury?”

Odpowiedź:

Termin zapłaty faktury (14 dni), wskazany w § 4 ust. 1 wzoru umowy składającego się na SIWZ, jest terminem stosunkowo krótkim, zwłaszcza z punktu widzenia procedury obiegu dokumentów oraz praktyki stosowanej przez Zamawiającego przy zawieraniu umów. Zwykle Zamawiający określa termin płatności jako 30 dni licząc od dnia dostarczenia przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury VAT do siedziby Zamawiającego.

Odniesienie początku biegu terminu płatności, jak sugeruje pytanie, do dnia wystawienia faktury, nie daje pewności, że Zamawiający będzie mógł zrealizować zapłatę z zachowaniem terminu określonego w umowie. Innymi słowy, data wystawienia faktury nie jest dla Zamawiającego datą pewną. Ponadto, należy stwierdzić, iż zdecydowanie łatwiej jest Wykonawcy ustalić dzień dotarcia faktury do siedziby Zamawiającego, niż Zamawiającemu ustalić termin wystawienia



www.nfz.gov.pl

faktury, której fizycznie jeszcze nie posiada i nie ma tak naprawdę gwarancji, że faktura ta wpłynie do jego siedziby w czasie umożliwiającym jej terminową zapłatę.

Chcąc zatem uniknąć ewentualnych sporów w trakcie realizacji umowy, Zamawiający nie wyraża zgody na propozycje zawarte w pytaniu.

Zapytanie nr 2:

„2) Czy Zamawiający dopuszcza zastąpienie słowa „opóźnienia” użytego w par. 5 ust. 1 pkt b słowem „zwłoki”?”

Odpowiedź:

Pojęcie „opóźnienie” użyte w § 5 ust. 1 lit. b wzoru umowy należy rozumieć jako opóźnienie kwalifikowane, czyli *zwłokę*. Na gruncie art. 476 kc zwłoka odnosi się do przypadków nie spełnienia świadczenia w terminie wskutek okoliczności, za które dłużnik ponosi odpowiedzialność. Jeżeli dłużnik wykáže, że niewykonanie świadczenia w terminie jest następstwem okoliczności, za które nie ponosi odpowiedzialności, zwolniony będzie z obowiązku zapłaty kary umownej (por. W. Popiołek w: Kodeks cywilny. Komentarz do art. 450-1088. Tom II pod red. K. Pietrzykowskiego, Wyd. C.H. Beck, W-wa 2005, str. 53-54 oraz 69-70).

Jednocześnie Zamawiający podkreśla, iż termin rozpoczęcia świadczenia usługi dostępu do internetu, wskazany w § 1 ust. 2 zd. 2 wzoru umowy załączonego do SIWZ, jest terminem mającym zapewnić Zamawiającemu kontynuację i ciągłość korzystania z internetu.

Termin ten można również ocenić jako na tyle długi (18.07.2008 r.), że żaden z potencjalnych Wykonawców nie powinien mieć problemów ze stworzeniem odpowiedniej infrastruktury technicznej dla terminowego uruchomienia usługi.

W związku z powyższym, dla rozwiania wszelkich wątpliwości, słowo „opóźnienia” użyte w § 5 ust. 1 lit. b wzoru umowy, zostaje zastąpione słowem „zwłoki”.

Dodatkowo należy przypomnieć, iż kara umowna przysługuje wierzycielowi w zastrzeżonej na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania wysokości bez względu na wysokość poniesionej szkody (art. 484 § 1 kc).

Zapytanie nr 3:

„3) Czy zamawiający dopuszcza uzupełnienie umowy o zapisy dotyczące jakości świadczonych usług, zakresu obsługi serwisowej, warunków rozwiązania umowy (zwłaszcza w odniesieniu do przyczyn leżących po stronie zamawiającego), trybu postępowania reklamacyjnego zgodnie z warunkami wynikającymi z załączonego wzorca umownego stosowanego przez (...)?”

Odpowiedź:

Regulacje wynikające z wzorca umownego przedstawionego jako załącznik do zapytania, podyktowane są przede wszystkim specyfiką dotyczącą Autora zapytania i nie oddają w pełni potrzeb oraz charakteru usługi zamawianej przez Zamawiającego (por. np. § 15, § 19 ust. 1, § 21 -30 postępowanie reklamacyjne). Ponadto, regulacje te są na tyle zindywidualizowane, że ich akceptacja ze strony innych potencjalnych Wykonawców mogłaby się okazać niemożliwa.

W związku z powyższym, Zamawiający nie wyraża zgody na propozycje zawarte w zapytaniu.

Zapytanie nr 4:

„4) Odnosnie dołączonego do SIWZ wzoru umowy Wykonawca zwraca się o potwierdzenie, że na wypadek wyboru oferty Wykonawcy prowadzącego działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, część komparacyjna Umowy będzie obejmować wszelkie dane wymagane przez art. 374 § 1 ksh.”

Odpowiedź:

Tak.

Ponadto, Zamawiający w celu ułatwienia dokonywanych obliczeń, wprowadza zmianę w sposobie obliczenia ceny oferty; tym samym zapis w **pkt XII ppkt 2 SIWZ** uzyskuje brzmienie:

„2. Wykonawca oblicza cenę oferty dokonując operacji matematycznych w kolejności podanej przez Zamawiającego, a wynikającej z formularza opis przedmiotu zamówienia i kalkulacja cenowa, pkt II (tabela):

- cena jednostkowa netto w złotych x podana ilość = wartość netto w złotych,

- wartość netto w złotych + wartość 22% podatku VAT w złotych = wartość brutto w złotych (cena brutto oferty).

Cena jednostkowa netto w złotych podana w tabeli w formularzu opis przedmiotu zamówienia i kalkulacja cenowa dla „Abonamentu miesięcznego za usługę”, obejmuje i zawiera w sobie obok abonamentu miesięcznego również proporcjonalnie rozłożony na 24 miesiące koszt uruchomienia usługi. ”

Konsekwentnie zmianie ulega również:

1) **pkt II formularza opis przedmiotu zamówienia i kalkulacja cenowa**. Stronę nr 2 niniejszego formularza oznaczoną *po zmianie*, należy załączyć jako właściwą, składając ofertę.

Strona nr 2 po zmianie stanowi załącznik do niniejszego pisma;

2) wzór umowy w:

- § 3 ust. 1, poprzez dodanie zdania w brzmieniu: „Kwota abonamentu miesięcznego obejmuje i zawiera w sobie również proporcjonalnie rozłożony na 24 miesiące koszt uruchomienia usługi.”
- w § 4 ust. 3 wykreśla się zdanie trzecie (ostatnie) w brzmieniu: „Pierwsza faktura będzie obejmowała również koszt uruchomienia usługi.”.

Wyjaśnienia oraz wprowadzone w trybie art. 38 ust. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych modyfikacje SIWZ wynikające z niniejszego pisma stają się częścią Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

Na podstawie art. 38 ust. 7 ustawy, w celu zapewnienia Państwu dodatkowego czasu na wprowadzenie zmian w przygotowywanych ofertach, informuję o przedłużeniu terminu składania ofert **do dnia 09.04.2008 r. do godz. 11.00**. Otwarcie ofert w tym samym dniu o godz. 11.30.

W związku z powyższym, odpowiedniej zmianie w zakresie terminu ulegają zapisy w pkt X. D (ramka) SIWZ oraz w pkt XI ppkt 1 i ppkt 4 SIWZ.

Z poważaniem

Z upoważnienia Dyrektora
Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia w Katowicach
KATEDRA
D.S. EKONOMICZNYCH I FINANSOWYCH

Dorota Suchy

Naczelnik:

- 1) strona nr 2 po zmianie formularza opis przedmiotu zamówienia i kalkulacja cenowa
- 2) wzorzec umowy załączony do zapytania. Z treści wzorca umownego Zamawiający usunął określenia, które mogłyby identyfikować Autora zapytania.

Marian Ziobko
Wzrost
Wydziału Administracyjno-Gospodarczego
Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia w Katowicach

Starszy Specjalista
Działu Inwestycji i Zamówień Publicznych
Śląskiego Oddziału Wojewódzkiego
Narodowego Funduszu Zdrowia w Katowicach

Katarzyna Kliś
Katarzyna Kliś

Tomasz Ślęczkowski
Tomasz Ślęczkowski

[Signature]

pisemnej akceptacji pracownika Zamawiającego na *Opisie rozwiązania technicznego*. Dokument ten jest zaparafowany lub podpisany przez Wykonawcę. Uzgodnień Wykonawca musi dokonać przed złożeniem oferty.

2. Wszelkie koszty związane z wdrożeniem i realizacją oferowanego rozwiązania technicznego zostały uwzględnione przez nas w cenie oferty, w kosztach uruchomienia usługi.
3. W celu uruchomienia usługi, przed przystąpieniem do czynności montażowych, uzyskamy wszystkie wymagane na danym etapie decyzje administracyjne, jeżeli obowiązek taki wynika z obowiązujących przepisów prawa, w tym z ustawy Prawo budowlane.

II. KALKULACJA CENOWA

Elementy rozliczeniowe	Cena jednostkowa netto w złotych	Ilość	Wartość netto w złotych	Wartość 22% podatku VAT w złotych	Wartość brutto w złotych (cena brutto oferty)
Abonament miesięczny za usługę *		24			

**Abonament miesięczny za usługę, a tym samym cena jednostkowa netto w złotych podana w powyższej tabeli, obejmuje i zawiera w sobie również proporcjonalnie rozłożony na 24 miesiące koszt uruchomienia usługi.*

Imię i nazwisko upelnomocnionego przedstawiciela Wykonawcy:

.....

Data Podpis,

RADCA PRAWNY
mgr Teresa Uzdownska

strona nr 2 po zmianie

Wzorzec umowy załączony do zapytania przez pytającego Wykonawcę.

Uwaga!

Z treści wzorca umownego Zamawiający usunął określenia, które mogłyby identyfikować Autora zapytania.

Nazwa Wykonawcy została w treści umowy zastąpiona skrótem „WYK.”

Umowa nr 0000000000 zawarta w dniu DD.MM.RRRR w Miejscowość

między zwaną dalej Wykonawcą,

z siedzibą w wpisaną do, pod numerem, REGON, NIP, z zł, zwaną dalej „WYK.” lub „Stroną”, reprezentowaną przez:
Imię Nazwisko, Stanowisko na podstawie pełnomocnictwa nr 000000000000

a

Nazwa/Firma z siedzibą w ul. Ulica nr 0 nr lokalu 0, 00-00 Miejscowość, Poczta, Skrytka pocztowa 0000, Kraj, NIP 000-000-00-00, REGON 000000000, KRS 0000000000,
tel. kontaktowy (0 00) 000 00 00
konto firmowe 00 0000 0000 0000 0000 0000,
zwanym dalej Abonentem lub Stroną, w imieniu, której działają:
na podstawie pełnomocnictwa/wypisu z KRS
adres korespondencyjny:
ul. Ulica nr 0 nr lokalu 0, 00-00 Miejscowość, Poczta, Skrytka pocztowa 0000, Kraj

§ 1

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez WYK. na rzecz Abonenta usługi, zwanej dalej „Usługą”, w lokalizacjach i o parametrach technicznych wskazanych w Specyfikacji technicznej usługi, stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
2. Użyte w Umowie definicje oraz zakres świadczonej usługi zostały określone w „Opisie usługi", stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.

§ 2

1. Uruchomienie Usługi, z zastrzeżeniem ust. 3 i 5, następuje w terminie do dziewięćdziesięciu dni od dnia doręczenia WYK. podpisanej przez Abonenta Umowy wraz z kompletem dokumentów stanowiących załączniki do Umowy, przy czym do dziewięćdziesięciodniowego terminu nie wlicza się opóźnień powstałych z przyczyn leżących po stronie Abonenta. Za dzień doręczenia Umowy uznaje się dzień doręczenia WYK. ostatniego z wymaganych dokumentów stanowiących załączniki do Umowy. Strony mogą w Specyfikacji technicznej usługi określić późniejszy termin uruchomienia Usługi.
2. Jeżeli uruchomienie Usług nie będzie mogło nastąpić w terminie, o którym mowa w ust. 1, każda ze stron Umowy, z zastrzeżeniem ust. 3, może niezwłocznie rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym poprzez złożenie pisemnego oświadczenia, przy czym WYK. może rozwiązać Umowę jedynie w przypadku, gdy brak jest warunków technicznych świadczenia Usługi.

3. Jeżeli uruchomienie Usługi w danej lokalizacji nastąpiło po upływie terminów, o których mowa w ust. 1, a żadna ze stron Umowy nie rozwiąże Umowy w trybie przewidzianym w ust. 2, za dzień uruchomienia Usługi uznaje się dzień wskazany w protokole zdawczo – odbiorczym Usługi.
4. Przekazanie Urządzeń następuje na podstawie protokołów zdawczo-odbiorczych Usługi.
5. Uruchomienie Usługi w danej lokalizacji, następuje na podstawie podpisanych protokołów zdawczo-odbiorczych Usługi. Dzień uruchomienia Usługi wskazany w protokole zdawczo-odbiorczym Usługi oznacza dzień rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji.
6. W przypadku, gdy Abonent lub jego przedstawiciel nie wezmą udziału w instalacji Urządzeń lub uruchomieniu Usługi w danej lokalizacji, WYK. może dokonać instalacji lub uruchomienia jednostronnie. Protokół z tych czynności WYK. przekaże Abonentowi. W przypadku nie zgłoszenia sprzeciwu w zakresie działania Usługi w terminie 3 dni od dnia doręczenia Abonentowi protokołu zdawczo – odbiorczego Usługi przyjmuje się, że dzień jednostronnego podpisania protokołu przez WYK. jest dniem rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji. Jeżeli Abonent zgłosi sprzeciw, strony Umowy zobowiązują się w terminie 7 dni przystąpić do ponownego odbioru Usługi.
7. Jeżeli Abonent zawarł Umowę o świadczenie Usługi w więcej niż jednej lokalizacji, a nie we wszystkich lokalizacjach Usługa:
 - 1) może być świadczona - WYK. świadczy Usługi w lokalizacjach, w których Usługa została uruchomiona zgodnie z Umową, chyba że Abonent niezwłocznie złoży oświadczenie o rozwiązaniu Umowy;
 - 2) może być świadczona o parametrach ustalonych w Umowie - WYK., z zastrzeżeniem ust. 8, świadczy Usługę o parametrach określonych w protokole zdawczo - odbiorczym Usługi, chyba że Abonent niezwłocznie złoży oświadczenie o rozwiązaniu Umowy.
8. Jeśli parametry uruchomionej Usługi są inne niż określone w Umowie, podpisanie protokołu zdawczo – odbiorczego Usługi przez Abonenta lub jego przedstawiciela oznacza wyrażenie zgody na parametry Usługi wynikające z protokołu. W przypadku nie podpisania protokołu zdawczo – odbiorczego Usługi w sytuacji, o której mowa w zdaniu pierwszym, Umowa ulega rozwiązaniu.
9. W okresie obowiązywania Umowy Abonent może wystąpić o zmianę parametrów Usługi, która jest realizowana na podstawie zawartego w formie pisemnej aneksu do Umowy, o ile istnieją możliwości techniczne realizacji takiej zmiany.
10. W okresie obowiązywania Umowy Abonent może wystąpić o zmianę konfiguracji Switcha CE, o ile istnieją możliwości techniczne realizacji takiej zmiany. Zmiana konfiguracji Switcha CE nie stanowi zmiany postanowień Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.
11. Do podpisania protokołu zdawczo – odbiorczego usługi upoważnione są, obok Abonenta, osób uprawnionych do reprezentowania Abonenta zgodnie z przepisami prawa i osób reprezentujących Abonenta na podstawie pełnomocnictwa lub prokury, osoby uprawnione do kontaktów z WYK. wskazane w Specyfikacji technicznej usługi

§ 3¹

1. WYK. umożliwi nieodpłatne testowanie Usługi przez okres 7 dni od dnia jej uruchomienia.
2. Abonent nie później niż w ostatnim dniu terminu, o którym mowa w ust. 1, może złożyć oświadczenie w formie pisemnej o rozwiązaniu Umowy, które skutkuje jej rozwiązaniem w trybie natychmiastowym. Oświadczenie uważa się za skuteczne, jeżeli zostanie doręczone WYK. w terminie określonym w zdaniu pierwszym. W przypadku jego doręczenia w terminie po zakończeniu testu, wywołuje skutki jak oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy w terminie wskazanym w § 15 ust. 1 i Abonent zobowiązany jest uiścić opłaty określone w § 6 ust. 1 i 2.

3. W przypadku złożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 2 skutkującego rozwiązaniem Umowy w trybie natychmiastowym, Abonent nie jest zobowiązany do zapłaty żadnych opłat z tytułu świadczenia Usługi.
4. Niezłożenie oświadczenia, o którym mowa w ust. 2, powoduje, iż Usługa od następnego dnia po zakończeniu testu świadczona jest odpłatnie.

§ 4

Umowa zostaje zawarta na czas (niewłaściwe skreślić):

- 1) określony do dnia roku,
- 2) nieokreślony.

§ 5

1. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Umowy, terminowego uiszczania opłat.
2. Abonent zobowiązuje się:
 - 1) korzystać z udostępnionych mu przez WYK. Urządzeń zgodnie z ich przeznaczeniem i wymogami prawidłowej eksploatacji;
 - 2) udostępnić pracownikom WYK. lub jej przedstawicielom bezzwłocznie Lokal w celu zainstalowania Urządzeń i dokonania konserwacji Urządzeń, oraz w przypadku napraw Urządzeń (w czasie gotowości służb technicznych WYK., o której mowa w § 19); czas opóźnienia w udostępnieniu Lokalu nie wlicza się do terminu uruchomienia Usługi oraz naprawy Urządzeń;
 - 3) powiadomić WYK. o wszelkich nieprawidłowościach w pracy, usterkach lub uszkodzeniach udostępnionych mu przez WYK. Urządzeń w momencie ich stwierdzenia;
 - 4) nie dokonywać samodzielnie napraw i modernizacji udostępnionych mu przez WYK. Urządzeń; wszelkich zmian, konserwacji oraz usuwania uszkodzeń Urządzeń dokonuje wyłącznie WYK. lub jej przedstawiciel;
 - 5) nie zmieniać samodzielnie miejsca zamontowania udostępnionych przez WYK. Urządzeń; zmiany miejsca instalacji Urządzeń dokonuje wyłącznie WYK. lub jej przedstawiciel;
 - 6) zapewnić w Lokalu warunki niezbędne do zainstalowania i pracy Urządzeń, a w szczególności zapewniać wymagane warunki ich eksploatacji;
 - 7) zapewnić zasilanie niezbędne do funkcjonowania udostępnionych przez WYK. Urządzeń.
3. WYK. ma prawo obciążyć Abonenta kosztami naprawy udostępnionych przez WYK. Urządzeń w przypadku stwierdzenia, że uszkodzenie powstało na skutek:
 - 1) samowolnej naprawy lub modernizacji dokonanej przez Abonenta;
 - 2) samowolnej konfiguracji Urządzeń dokonanej przez Abonenta;
 - 3) uszkodzeń mechanicznych, które nie mogły powstać w trakcie prawidłowej eksploatacji Urządzeń,
 - 4) uszkodzeń spowodowanych działaniami urządzeń będących własnością Abonenta;
 - 5) nie powiadomienia WYK. o nieprawidłowościach w pracy lub usterkach, które mogły spowodować uszkodzenie Urządzeń;
 - 6) nie zapewnienia w Lokalu warunków niezbędnych do prawidłowej eksploatacji Urządzeń, zgodnie z ich wymaganiami eksploatacyjnymi.

4. W przypadku, gdy uszkodzenie udostępnionych przez WYK. Urządzeń spowoduje uszkodzenie urządzeń będących własnością Abonenta, wówczas koszty naprawy tych urządzeń ponosi WYK., o ile uszkodzenie to nie jest wynikiem złej konstrukcji lub też złej obsługi urządzeń będących własnością Abonenta.

§ 6

1. Abonent zobowiązuje się uiszczać z tytułu świadczenia usługi (opcje LINK lub PORT):

- 1) jednorazową opłatę aktywacyjną – w wysokości zł netto (słownie:..... złotych), powiększoną o należny podatek od towarów i usług, czyli łącznie zł brutto (słownie: złotych);
- 2) miesięczną opłatę za przepływność CE - w wysokości zł netto (słownie:..... złotych), powiększoną o należny podatek od towarów i usług, czyli łącznie zł brutto (słownie: złotych);
- 3) miesięczną opłatę za pasmo - w wysokości zł netto (słownie: złotych), powiększoną o należny podatek od towarów i usług, czyli łącznie zł brutto (słownie: złotych).

2. Abonent zobowiązuje się uiszczać ²:

- 1) z tytułu świadczenia usługi w opcji:
 - a) jednorazową opłatę aktywacyjną – w wysokości zł netto (słownie:..... złotych), powiększoną o należny podatek od towarów i usług, czyli łącznie zł brutto (słownie: złotych),
 - b) miesięczną opłatę za przepływność CE - w wysokości zł netto (słownie:..... złotych), powiększoną o należny podatek od towarów i usług, czyli łącznie zł brutto (słownie: złotych),
 - c) miesięczną opłatę za pasmo - w wysokości zł netto (słownie: złotych), powiększoną o należny podatek od towarów i usług, czyli łącznie zł brutto (słownie: złotych);
- 2) z tytułu świadczenia usługi za łącza zapasowe:
 - a) jednorazową opłatę aktywacyjną – w wysokości zł netto (słownie:..... złotych), powiększoną o należny podatek od towarów i usług, czyli łącznie zł brutto (słownie: złotych),
 - b) miesięczną opłatę - w wysokości zł netto (słownie:..... złotych), powiększoną o należny podatek od towarów i usług, czyli łącznie zł brutto (słownie: złotych).

3. Opłaty wskazane w ³:

- 1) ust. 1 zostały obliczone z uwzględnieniem udzielonych Abonentowi ulg w wysokości:

- a) zł (słownie: złotych) dla jednorazowej opłaty aktywacyjnej,
 - b) zł (słownie:złotych) w miesięcznej opłacie za przepływność CE,
 - c) zł (słownie: złotych) w miesięcznej opłacie za pasmo;
- 2) ust. 2 pkt 1 zostały obliczone z uwzględnieniem udzielonych Abonentowi ulg w wysokości:
- a) zł (słownie: złotych) dla jednorazowej opłaty aktywacyjnej,
 - b) zł (słownie:złotych) w miesięcznej opłacie za przepływność CE,
 - c) zł (słownie: złotych) w miesięcznej opłacie za pasmo.
4. W przypadku jednostronnego rozwiązania Umowy przez Abonenta lub przez WYK. z winy Abonenta przed upływem terminu, na jaki Umowa była zawarta, Abonent zobowiązany jest do uiszczenia sumy ulg wskazanych w ust. 3, za okres od dnia uruchomienia Usługi do dnia rozwiązania Umowy.³
5. Miesięczne opłaty są płatne z góry.
6. Abonent zobowiązany jest do uiszczania opłat za Usługę zgodnie z otrzymanymi fakturami VAT. Termin płatności jest każdorazowo określany na fakturze VAT.
7. Jeżeli okres świadczenia Usługi nie obejmuje pełnego miesiąca, wówczas miesięczne opłaty ustala się w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) tej opłaty za każdy dzień świadczenia Usługi.
8. Przerwy w świadczeniu Usługi będące następstwem działań podjętych przez WYK. w ramach Okna Serwisowego nie powodują zmniejszenia opłat ponoszonych przez Abonenta na rzecz WYK..
9. Opłaty z tytułu świadczenia Usługi pobierane są od dnia uruchomienia Usługi w danej lokalizacji wskazanego w protokole zdawczo-odbiorczym Usługi.

§ 7

1. Miesięczne opłaty, uiszczane zgodnie z Umową, obejmują zarządzanie Switchami CE, korzystanie z łącza dostępowego z parametrami zgodnymi z zakupioną opcją, transfer ramek poprzez Sieć szkieletową z parametrami zgodnymi z zakupioną opcją bez ograniczeń czasowych czy ilości przesłanych danych, obsługę serwisową, rozliczanie i fakturowanie Usługi.
2. Opłata za Usługę powinna zostać wniesiona w terminie wskazanym w fakturze VAT. Za dzień zapłaty uważa się dzień wpływu środków na rachunek WYK..
3. Abonent jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania WYK. o fakcie nieotrzymania faktury VAT.
4. W przypadku, gdy Abonent, który zalega z opłatami na rzecz WYK., dokona zapłaty zaległych należności i nie wskaże faktury VAT, na poczet której należy zaliczyć dokonaną przez niego wpłatę, WYK. ma prawo rozliczyć tę wpłatę z zaległymi płatnościami Abonenta bez konieczności przesyłania pokwitowania do Abonenta.

§ 8

1. W celu uzyskania puli adresów IP potrzebnej do korzystania z opcji, przydzielanej zgodnie z regułami RIPE NCC (RIPE Network Coordination Centre), Abonent zobowiązany jest do wystąpienia o przyznanie adresów IP poprzez wypełnienie formularza na stronie internetowej pod adresem:
2. W przypadku nie złożenia przez Abonenta formularza o przyznanie adresów IP oraz w przypadku oczekiwania na zaakceptowanie przez RIPE przydzielenia wnioskowanej ilości adresów, w celu umożliwienia korzystania z usługi w opcji, WYK. zapewnia Abonentowi, najmniejszą (według TCP/IP) podsieć bez obsługi usług powiązanych z DNS.
3. W przypadku zmiany ilości adresów IP, Abonent zobowiązany jest w terminie 30 dni od daty przekazania mu nowej puli adresowej, do zwrotu pierwotnie przyznaczonych przez WYK. adresów IP. Zwrot dotychczasowej puli adresów IP nie dotyczy klasy C. Zmiana przyznanej puli adresowej nie może następować częściej niż raz na trzy miesiące.
4. Z zastrzeżeniem ust. 5, dane Abonenta: zakres przyznaczonych adresów IP, imię i nazwisko, firma lub nazwa, adres, numer telefonu lub faksu, adres e-mail zostaną przekazane do RIPE w celu uzyskania puli adresów. Modyfikacja tych danych jest możliwa tylko i wyłącznie poprzez zweryfikowanie złożonego wcześniej wniosku o adresy IP poprzez stronę
5. Określone w ust. 4 dane Abonenta, który zawarł Umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu, są przekazywane do RIPE po uzyskaniu pisemnej zgody tego Abonenta.
6. W przypadku opcji związanej z korzystaniem z usługi BGP, Abonent zobowiązany jest do podania przyznanego mu przez RIPE zakresu adresów IP lub uzyskanego numeru AS.
7. Baza zarejestrowanych adresów IP zamieszczona na stronie www.ripe.net jest ogólnie dostępna.

§ 9

1. WYK. świadczy usługę o parametrach wskazanych w Specyfikacji technicznej usługi, zgodnie ze standardem MEF Technical Specification.
2. W ramach serwisu WYK. zapewnia usuwanie awarii oraz innych nieprawidłowości związanych ze świadczeniem usługi

§ 10

1. WYK. nie ponosi odpowiedzialności:
 - 1) za treści przekazywane podczas korzystania przez Abonenta z Usługi;
 - 2) za zabezpieczenie danych i oprogramowania komputera Abonenta, podłączonego do Urządzeń, przed ingerencją osób trzecich;
 - 3) za następstwa nieprawidłowego używania Urządzeń;
 - 4) za następstwa używania Lokalu w sposób powodujący zniszczenie, uszkodzenia lub nieprawidłową pracę Urządzeń;
 - 5) za przerwy w świadczeniu Usługi na skutek braku dostępu Urządzeń do energii elektrycznej;
 - 6) w przypadku uszkodzenia, z przyczyn nie leżących po stronie WYK., urządzeń i łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej;
 - 7) za awarie w pracy łączy i Urządzeń będące następstwem uszkodzeń urządzeń lub łączy nie stanowiących własności WYK. lub przerw wynikających z działań lub zaniechań Abonenta;

- 8) w przypadku niedotrzymania wartości parametrów technicznych urządzeń lub łączy stanowiących własność Abonenta lub osoby trzeciej;
- 9) w przypadku działania lub zaniechania osób trzecich, którego następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi;
- 10) w przypadku uniemożliwienia pracownikom WYK. lub jej przedstawicielom dostępu do Urządzeń i łączy stanowiących własność WYK. i znajdujących się w lokalizacjach Abonenta lub pomieszczeniach osoby trzeciej, niezależnie od tytułu prawnego Abonenta do tych pomieszczeń;
- 11) za awarie będące następstwem ingerencji przez Abonenta w Urządzenia lub przewody stanowiące własność WYK.;
- 12) za nieprawidłowe funkcjonowanie oprogramowania należącego do Abonenta, jeśli jego instalacja i użytkowanie nie przebiegały zgodnie z zaleceniami producenta;
- 13) za blokadę świadczonych usług i/lub utratę informacji spowodowaną rozwinięciem się wirusa lub robaka dostarczonego do sieci Abonenta na skutek połączenia komputerów Abonenta z siecią Internet;
- 14) za rejestrację domen dokonywaną przez Abonenta w trakcie korzystania z Usługi;
- 15) za niezależne od WYK. następstwa przerw w świadczeniu Usługi w trakcie występowania Okna Serwisowego;
- 16) za skutki naruszenia przez Abonenta zobowiązań wskazanych w § 5 ust. 2;
- 17) za następstwa oraz szkody powstałe na skutek ograniczenia lub zawieszenia Usługi;
- 18) za uszkodzenia Urządzeń będących następstwem działań Abonenta lub osób trzecich.

§ 11

W przypadku podniesienia przez osoby trzecie – przez osobę posiadającą tytuł prawny do Lokalu, w którym następuje instalacja Usługi - przeciwko WYK. roszczeń związanych z wykonaniem przez WYK. Umowy, Abonent zobowiązuje się podjąć wszelkie niezbędne czynności prawne i faktyczne w celu zwolnienia WYK. od odpowiedzialności w stosunku do takich osób trzecich. Abonent zwróci także WYK. wszelkie koszty i straty poniesione w wyniku lub w związku z roszczeniami osób trzecich, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, chyba że będą one wynikały z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez WYK..

§ 12

1. WYK. i Abonent nie ponoszą odpowiedzialności za szkody spowodowane decyzjami władz państwowych lub samorządowych oraz siłą wyższą. Siła wyższa oznacza zdarzenie zewnętrzne niezależne od danej Strony, któremu dana Strona nie mogła zapobiec.
2. Strona podlegająca działaniu siły wyższej zawiadomi drugą Stronę tak szybko jak to będzie możliwe o jej wystąpieniu.

§ 13

1. Za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi w danej lokalizacji, Abonentowi przysługuje zwrot 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) każdej z miesięcznych opłat za tę lokalizację, do których uiszczenia, zgodnie z Umową, jest zobowiązany Abonent.
2. WYK. zapłaci na rzecz Abonenta karę umowną:

- 1) w wysokości 50 % (słownie: pięćdziesiąt procent) każdej z jednorazowych opłat aktywacyjnych, do których uiszczenia, zgodnie z Umową, jest zobowiązany Abonent – w przypadku rozwiązania Umowy przez Abonenta na podstawie § 2 ust. 2, ust. 7 pkt 1 lub ust. 8 zd. 2;
 - 2) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) każdej z miesięcznych opłat za daną lokalizację, do których uiszczenia, zgodnie z Umową, jest zobowiązany Abonent – za każdy dzień niedotrzymania z winy WYK. terminów rozpoczęcia świadczenia Usługi w danej lokalizacji;
 - 3) w wysokości 25 % (słownie: dwadzieścia pięć procent) każdej z jednorazowych opłat aktywacyjnych za daną lokalizację, do których uiszczenia, zgodnie z Umową, jest zobowiązany Abonent – w przypadku świadczenia Usługi o parametrach innych niż ustalone w Specyfikacji technicznej usługi (§ 2 ust. 7 pkt 2 lub ust. 8 zd. 1);
 - 4) w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) każdej z miesięcznych opłat za daną lokalizację, do których uiszczenia, zgodnie z Umową, jest zobowiązany Abonent – za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w świadczeniu Usługi na łączy dostępowym w danej lokalizacji, przy czym czas 24 godzinnych przerw jest liczony po upływie pierwszych 12 godzin awarii, za który nie przysługują kary umowne.
3. Do czasu 24 godzinnych przerw, od których przysługuje wypłata kary umownej na podstawie ust. 2 pkt 4, nie wlicza się okresów występujących poza gotowością służb technicznych WYK.. Za czas przerw występujących poza gotowością służb technicznych WYK. nie przysługują kary umowne.
 4. O ile przerwa w świadczeniu Usługi nastąpiła z winy Abonenta, zobowiązany jest on pokryć koszty związane z przywróceniem świadczenia Usługi przez WYK..
 5. Zawarcie przez Abonenta Umowy, w ramach której WYK. zobowiązana jest świadczyć usługi łączy zapasowego nie wyłącza obowiązku zapłaty przez WYK. kar umownych z tytułu przerwy w świadczeniu Usługi na łączy dostępowym w danej lokalizacji, dla którego usługa łączy zapasowego została zestawiona.
6. W przypadku korzystania przez Abonenta z łączy zapasowego, WYK. zobowiązana jest zapłacić karę umowną za przerwy w działaniu łączy zapasowego w danej lokalizacji w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) miesięcznej opłaty abonamentowej za daną lokalizację, do której uiszczenia, zgodnie z Umową, jest zobowiązany Abonent – za każde rozpoczęte 24 godziny przerwy w działaniu łączy zapasowego w danej lokalizacji, przy czym czas 24 godzinnych przerw jest liczony po upływie pierwszych 12 godzin awarii, za który nie przysługują kary umowne.
7. W przypadku wystąpienia w okresie trwania testu okoliczności, o których mowa w ust. 2, WYK. nie jest zobowiązana do zapłaty kar umownych. ¹

§ 14

Abonent Usługi, którego dane zawarte w Umowie ulegają zmianie, bądź wobec którego wszczęto postępowanie upadłościowe lub inne postępowania sądowe, mogące mieć wpływ na Umowę, jest zobowiązany:

- 1) poinformować właściwą komórkę organizacyjną WYK. o okolicznościach, o których mowa powyżej, w terminie do 30 dni kalendarzowych od zaistnienia takich zmian lub wszczęcia postępowań;
- 2) w przypadku przejęcia praw i obowiązków Abonenta wynikających z Umowy - wskazać podmiot przejmujący jego prawa i obowiązki wynikające z Umowy;

- 3) doręczyć na żądanie WYK. dokumenty potwierdzające zaistnienie zmian lub wszczęcie postępowań.

§ 15

1. Umowa może być rozwiązana przez Strony za 30-dniowym okresem wypowiedzenia przez:
 - 1) pisemne oświadczenie złożone przez Abonenta w komórce organizacyjnej WYK., określonej w Umowie lub przesłane na jej adres listem poleconym, przy czym za dzień rozpoczęcia biegu okresu wypowiedzenia przyjmuje się dzień wpłynięcia oświadczenia Abonenta o wypowiedzeniu do WYK.,
 - 2) pisemne oświadczenie WYK. przekazane listem poleconym na adres Abonenta określony w Umowie.
2. WYK. ma prawo w każdym czasie zawiesić świadczenie Usługi lub rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy lub naruszenia przepisów prawa, w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi, a w szczególności:
 - 1) nieuregulowania opłat na rzecz WYK. za jeden Okres rozliczeniowy;
 - 2) nielegalnego uzyskania lub podjęcia prób nielegalnego uzyskania dostępu do zasobów informatycznych będących w posiadaniu innych osób albo podejmowania lub umożliwiania podejmowania osobom trzecim innych działań utrudniających albo uniemożliwiających świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych;
 - 3) nieprzestrzegania przez Abonenta, w zakresie jakim go dotyczą, przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.);
 - 4) powodowania zjawiska przeciążenia, w tym przepelniania, blokowania lub powodowania natłoku w sieci Internet lub innych sieciach transmisji danych lub ich elementach;
 - 5) przesyłania lub umożliwiania przesyłania informacji nie zamówionej przez jej odbiorcę, a także udostępniania innym osobom zasobów (m.in. określonego obszaru pamięci dysku twardego, pamięci dynamicznej oraz konfiguracji programów) lub informacji (w tym danych tekstowych i skryptów programowych zapisanych w ww. pamięciach) w celu wykorzystywania ich do działań związanych z przesyłaniem informacji niezamówionej przez jej odbiorcę, a w szczególności naruszających przepisy ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.);
 - 6) wszelkich działań Abonenta, które mogą uszkodzić infrastrukturę sieciową WYK. lub zakłócić poprawne funkcjonowanie systemu WYK. służącego udostępnieniu i monitorowaniu Usługi, szkieletu i punktów stykowych sieci oraz innych jej elementów;
 - 7) zniszczenia lub uszkodzenia Urządzeń, którego następstwem jest brak możliwości świadczenia Usługi.
3. Zawieszenie przez WYK. świadczenia Usługi trwa do czasu poinformowania WYK. przez Abonenta o usunięciu przyczyny będącej podstawą zawieszenia i potwierdzenia tej okoliczności przez WYK..
4. Zawieszenie świadczenia Usługi nie pozbawia WYK. prawa do wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. Przez okres zawieszenia Usługi z przyczyn określonych w ust. 2, Abonent nie jest zobowiązany do zapłaty miesięcznych opłat abonamentowych.

6. WYK. może przerwać wykonywanie Usługi w czasie przeznaczonym dla działań podjętych przez WYK. w ramach Okna Serwisowego. O powyższych przerwach WYK. nie jest zobowiązana każdorazowo zawiadamiać Abonenta.
7. Jeżeli Abonent, który zawarł Umowę na czas określony, na 30 dni przed upływem okresu, na jaki Umowa została zawarta nie zawiadomi WYK., iż nie zamierza w dalszym ciągu korzystać z Usługi, wówczas przyjmuje się, iż Umowa zostaje przedłużona na czas nieokreślony.

§ 16

Umowa wygasa wskutek:

- 1) upływu czasu, na który została zawarta;
- 2) ustania bytu prawnego osoby prawnej albo jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej, utworzonej zgodnie z przepisami prawa, będącej Abonentem Usługi, z zastrzeżeniem § 14.

§ 17

1. Urządzenia zainstalowane w Lokalu Abonenta opisane w protokole zdawczo-odbiorczym są własnością WYK..
2. W terminie 30 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, Abonent zobowiązany jest udostępnić Lokal pracownikowi WYK. lub jej przedstawicielowi w celu demontażu umieszczonych w tym Lokalu Urządzeń wyszczególnionych w protokole zdawczo-odbiorczym Usługi. W chwili dokonywania demontażu Urządzeń, powinny znajdować się one w stanie nienaruszonym, a ich zużycie nie powinno wykroczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji.
3. W przypadku zmiany warunków Umowy skutkującą koniecznością demontażu Urządzeń stosuje się ust. 2.
4. W przypadku utraty, zniszczenia, uszkodzenia lub zużycia ponad normalną eksploatację Urządzeń zamontowanych w Lokalu WYK. ma prawo do odszkodowania w wysokości poniesionej szkody.
5. Jeżeli Abonent nie umożliwi odbioru Urządzenia w terminie wskazanym w ust. 2, zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1/30 jednorazowej opłaty aktywacyjnej za opcję Usługi, z której korzysta, za każdy dzień opóźnienia w zwrocie Urządzeń, chyba że opóźnienie powstało z winy WYK..

§ 18

1. WYK. zapewnia należyłą staranność, w zakresie uzasadnionym względami technicznymi lub ekonomicznymi, przy zabezpieczaniu urządzeń telekomunikacyjnych, sieci telekomunikacyjnych oraz zbiorów danych przed ujawnieniem tajemnicy telekomunikacyjnej.
2. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów w związku ze świadczonymi przez siebie usługami WYK. podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych usług.

§ 19

1. W ramach serwisu Usługi WYK. zapewnia gotowość służb technicznych WYK. do usunięcia awarii od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8 do 18.
2. WYK. zobowiązuje się do usunięcia awarii powodującej niedostępność Usługi w danej lokalizacji w czasie gotowości służb technicznych WYK., o którym mowa w ust. 1, w terminie 12 godzin od

momentu, w którym awaria zostanie zgłoszona przez Abonenta lub WYK. wykryje awarię, na numer Call Center.

§ 20

W ramach obsługi serwisowej WYK. zapewnia: monitoring poprawności działania Usługi, usuwanie awarii i nieprawidłowości w działaniu Usługi, możliwość zgłaszania awarii do Call Center 7d/24h.

§ 21

Reklamacje mogą być składane z tytułu:

- 1) niedotrzymania z winy WYK. określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi;
- 2) niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi;
- 3) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.

§ 22

1. Reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy:

- 1) od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu Usługi;
- 2) od dnia, w którym Usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana;
- 3) od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności opłat z tytułu świadczenia Usługi.

2. Reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa w ust. 1, pozostawia się bez rozpoznania, o czym komórka organizacyjna WYK. rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia Abonenta.

§ 23

1. Reklamacja powinna zawierać:

- 1) imię i nazwisko, firmę albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta;
- 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
- 4) numer ewidencyjny wskazany na fakturze VAT lub adres miejsca zakończenia łącza;
- 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji, o której mowa w § 21 pkt 1;
- 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności – w przypadku żądania ich wypłaty albo złożenia wniosku o ich zaliczenie na poczet przyszłych opłat;
- 7) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innych należności - w przypadku, o którym mowa w pkt 6;
- 8) podpis Abonenta – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

2. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do komórki organizacyjnej WYK..

3. Abonent jest zobowiązany do terminowego uiszczania należności nie objętych reklamacją.

§ 24

1. Reklamacje mogą być składane pisemnie, telefonicznie pod numerem lub ustnie do protokołu, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, o ile nie

stoją temu na przeszkodzie możliwości techniczne, w każdej komórce organizacyjnej WYK. obsługującej Abonentów.

2. Przyjęcie reklamacji złożonej pisemnie, telefonicznie pod numerem lub przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość wymaga potwierdzenia przez WYK. w formie pisemnej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia za wyjątkiem przypadku udzielenia odpowiedzi w tym terminie.
3. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie lub ustnie do protokołu bezpośrednio w komórce organizacyjnej WYK. obsługującej Abonentów, upoważniona osoba obowiązana jest niezwłocznie potwierdzić przyjęcie reklamacji w formie pisemnej.

§ 25

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w Umowie, za wyjątkiem § 23 ust. 1 pkt 6, WYK. niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, wzywając jednocześnie Abonenta do uzupełnienia braków reklamacji w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamację pozostawia się bez rozpoznania.
2. W wezwaniu WYK. wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nie uzupełnienie reklamacji w 7 dniowym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

§ 26

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji, przysługujące z tytułu odszkodowania lub innej należności kwoty pieniężne są zaliczane na poczet przyszłych należności z tytułu świadczenia Usługi albo jeżeli Abonent wyrazi takie życzenie, zwracane są przekazem pocztowym lub przelewem na rachunek bankowy.
2. W przypadku gdy WYK. posiada wobec reklamującego Abonenta wymagalną i niesporną wierzytelność pieniężną z tytułu Umowy, która może być dochodzona w postępowaniu przed sądem lub innym organem państwowym, może ją potrącić z wierzytelności reklamującego tj. z kwoty pieniężnej przysługującej Abonentowi w wyniku uwzględnienia (uznania) reklamacji. Potrąconą kwotę wykazuje się w kolejnej fakturze. WYK. informuje Abonenta o dokonaniu potrącenia w odpowiedzi na reklamację.
3. W przypadku złożenia reklamacji dotyczącej wysokości naliczonych opłat, za czas trwania postępowania reklamacyjnego odsetki od kwoty objętej reklamacją nie będą naliczane.

§ 27

1. Komórka organizacyjna WYK. rozpatrująca reklamację jest obowiązana zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.
2. Przy rozpatrywaniu reklamacji stosownie do jej przedmiotu komórka organizacyjna WYK. rozpatrująca reklamację zobowiązana jest uwzględnić:
 - 1) prowadzoną przez siebie ewidencję i posiadaną dokumentację;
 - 2) dokumenty i inne dowody przedstawione przez reklamującego;
 - 3) wyniki postępowania wyjaśniającego przeprowadzonego przez właściwe służby WYK.;
 - 4) badania techniczne i obserwacje urządzeń telekomunikacyjnych w sposób przewidziany dla Usługi.

§ 28

1. WYK. rozpatruje reklamację i w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wpływu, udziela na nią w formie pisemnej odpowiedzi.
2. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

§ 29

1. Odpowiedź na reklamację powinna zawierać:
 - 1) nazwę komórki organizacyjnej WYK. rozpatrującej reklamację,
 - 2) powołanie podstawy prawnej,
 - 3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji,
 - 4) w przypadku przyznania zwrotu miesięcznych opłat abonamentowych lub kar umownych – określenie wysokości kwoty i terminu jej wypłaty,
 - 5) pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym,
 - 6) podpis upoważnionego pracownika reprezentującego WYK., z podaniem zajmowanego przez niego stanowiska.
2. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie została uznana w całości lub części, odpowiedź na reklamację powinna zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne oraz zostać doręczona Abonentowi przesyłką poleconą.

§ 30

Szczegółowe zasady i tryb rozpatrywania reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 roku w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. Nr 226, poz. 2291).

§ 31

1. Niniejsza Umowa wiąże Strony od dnia jej zawarcia przez obie Strony.
2. Wszelkie zmiany Umowy, w tym zmiana parametrów technicznych Usługi, z zastrzeżeniem § 2 ust. 10, wymagają pod rygorem nieważności wyłącznie formy pisemnej.
3. Spory mogące wyniknąć na tle realizacji Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca zawarcia Umowy.

§ 32

Umowa niniejsza została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach - po jednym dla każdej ze Stron Umowy.

§ 33

Integralną część Umowy stanowią następujące załączniki (niepotrzebne skreślić):

- 1) Specyfikacja techniczna usługi
- 2) Opis usługi
- 3) pisemna zgoda osoby, w Lokalu której mają zostać zainstalowane Urządzenia na ich instalację i świadczenie w Lokalu Usługi zgodnie z Umową;

- 4) pisemna zgoda osoby, w Lokalu której mają zostać zainstalowane Urządzenia na wykorzystanie sieci teleinformatycznej i urządzeń znajdujących się w miejscu instalacji Urządzeń;
- 5) aktualny odpis z właściwego rejestru sądowego;
- 6) pełnomocnictwo;
- 7) Oświadczenia Stron;
- 8) Inne

Abonent

WYK.

.....

.....

(podpis)

(podpis)

.....

.....

(data)

(data)

Przypis 1: Przekreślić w przypadku nie świadczenia Usługi w ramach testu

Przypis 2: Skreślić w przypadku nie świadczenia Usługi w opcji

Przypis 3: Skreślić w przypadku nieudzielania Abonentowi ulgi