

## UMOWA ABONAMENTOWA

Umowa zawarta w dniu ..... w Kielcach między:

Muzeum Wsi Kieleckiej w Kielcach, ul. Jana Pawła II nr 6, 25-025 Kielce, NIP: 657-17-47-623  
reprezentowanym przez Mariusza Masny – p. o. Dyrektora

Zwanego w dalszej części **Abonentem**,

a

.....  
.....  
.....  
.....

zwanego dalej **Operatorem**

### §1. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie łącza internetowego przez **Operatora**.

### § 2. Czas trwania umowy

1. Umowa na czas określony od dnia 01.11.2018 do 31.12.2019r.

### § 3. Opłaty

1. **Abonent** zobowiązuje się uiszczać następujące opłaty:

2. Miesięczną opłatę abonamentową w wysokości : ..... NETTO

3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi po wykonaniu usługi w danym okresie abonamentowym.

4. Zapłata odbędzie się na podstawie poprawnie wystawionej przez **Operatora** faktury z 14 dniowym terminem płatności.

### § 4. Postanowienia Ogólne

1. **Operator** gwarantuje łącze symetryczne 20mbit/s transmisji na styku sieci internet bez ograniczeń transferu ze średnim opóźnieniem w skali miesiąca nie większym niż 60ms oraz 2 dodatkowymi publicznymi adresami IP do wykorzystania przez **Abonenta**.

2. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje od dnia 1 listopada 2018 roku.

3. Zakończenie świadczenia usługi zawarta na czas określony do 31 grudnia 2019 roku.

4. Urządzenia umożliwiające dostęp do Internetu są dostarczone i instalowane przez **operatora** do aktualnie istniejącej infrastruktury teleinformatycznej **abonenta**. **Operator** gwarantuje ich funkcjonalność przez cały okres świadczenia Usługi. Urządzenia mają zostać zabezpieczone przez **operatora** przed czynnikami środowiskowymi, mogącymi mieć wpływ na działanie urządzeń.

5. W ramach dostarczonych urządzeń **operator** udostępnia router dostępowy co najmniej 4 portowy z możliwością konfiguracji przez klienta podstawowych opcji konfiguracyjnych takich jak: zmiana

adresu ip urządzenia w sieci lokalnej, możliwość uruchomienia serwera DHCP, możliwość konfiguracji przekierowywania portów (port forwarding).

6. Wraz z przekazaniem urządzeń **Operator** przekazuje wszystkie dane konfiguracyjne łączy włącznie z danymi logowania do routera.

### § 5. Obsługa serwisowa

1. W ramach obsługi serwisowej **Operator** zapewnia telefoniczną obsługę **abonenta** 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu *pod numerem telefonu:..... oraz pod adresem e-mail: .....*

2. Czas reakcji na awarię wynosi 4 godziny.

3. Czas usunięcia awarii: 8 godzin

4. Jeśli z przyczyn wynikających po stronie **abonenta operator** nie ma możliwości dostania się do urządzeń, możliwy najbliższy termin naprawy ustalany jest telefonicznie lub za pośrednictwem poczty e-mail.

### § 6. Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje mogą być wnoszone z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz w przypadku nieprawidłowego naliczenia opłat za Usługi.

2. Reklamacje są zgłaszane przez **Abonenta** w formie pisemnej na adres: ....., lub drogą elektroniczną na adres ..... Przy zgłoszeniu w formie elektronicznej **Abonent** musi uzyskać potwierdzenie odbioru e-mail przez BOK.

3. Przy ustalaniu czasu trwania awarii za jej początek uznaje się moment zgłoszenia przez **Abonenta** (telefonicznego lub za pomocą poczty elektronicznej) nieprawidłowego funkcjonowania Usługi, pod warunkiem, iż awaria powstała z winy **Operatora**. Za koniec awarii uznaje się przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Usługi.

4. Reklamacje mogą być wnoszone w terminie do 12 miesięcy licząc od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usług lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności.

5. Złożenie reklamacji nie zawiesza obowiązku zapłaty należności wynikającej z Umowy i faktur.

6. **Operator** udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

7. Za każdy dzień, w którym przerwa w świadczeniu Usługi trwała dłużej niż 12 godzin, **Abonentowi** przysługuje odszkodowanie w postaci 10% miesięcznej opłaty abonamentowej za każdy dzień przerwy, pod warunkiem, że o zaistnieniu awarii niezwłocznie powiadomił **Operatora**.

8. **Abonent** ma prawo dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu sądowym lub gdy reklamującym jest konsument, dochodzenia swoich roszczeń w postępowaniu mediacyjnym prowadzonym przez Prezesa UKE, a także przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy Prezesie UKE w przypadku negatywnego rozpatrzenia reklamacji oraz w przypadku, gdy **Operator** nie rozliczył dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja została uznana.

### § 7. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Wszelkie zawiadomienia o rozwiązaniu, wypowiedzeniu czy zawieszeniu niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

**Abonent**

**Operator**

**SPECJALISTA INFORMATYK**

*[Signature]*  
**Lukasz Dąbrowski**

**ADWOKAT**

*[Signature]*  
**mgr Andrzej Szoski**

**GLÓWNY KIERUJĄCY**

*[Signature]*  
**mgr Renka**

**KIEROWNIK**  
Dział Organizacji i Administracji  
Kancelaria  
Poznań - Ostrowo