

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUGI VOIP

NR **20** /

zwana dalej Umowa, zawarta dnia / / **20** roku w w lokalu / poza lokalem
 Operatora pomiędzy: **ELWICO Spółka Cywilna Bartosz Mędrak, Krzysztof Śmieszko** z siedzibą w Bytomiu przy ul. Hlonda 103,
 reprezentowanymi przez

.....
 na dowód czego okazano stosowne dokumenty oraz pełnomocnictwo, zwanym dalej **"Operatorem"**,

a
 Imię i nazwisko:

nazwa firmy :

NIP - - - , REGON

zamieszkałą / zamieszkałym / prowadząca działalność w

przy ulicy nr lokalu

posiadającą/posiadającym tytuł prawny do w/w lokalu na dowód czego w załączeniu przedkłada stosowne dokumenty, legitymującą /
 legitymującym się dowodem osobistym:.

dokument tożsamości: seria i nr PESEL

zwanym(i) dalej **"Abonentem"**

Dodatkowe informacje kontaktowe Abonenta:

Nr Telefonu: (.....).....-..... Adres e-mail:.....

1. Na podstawie niniejszej umowy Operator zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Abonenta usługi telefonii internetowej VoIP.
2. Abonent oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z Cennikiem oraz Regulaminem Usługi świadczonej przez Operatora i zawiera niniejszą umowę o odpłatne korzystanie z usługi VOIP.
3. Abonent z tytułu uruchomienia usługi VOIP zobowiązuje się do uiszczenia jednorazowej opłaty aktywacyjnej zgodnej z Cennikiem Operatora wraz z pierwszą płatnością z tytułu świadczenia usługi.
4. Usługa świadczona będzie dla numeru telefonu: **032**
5. Umowa zostaje zawarta na czas **nieokreślony**.
6. Jeśli postanowienia Umowy i Warunków Promocji nie stanowią inaczej, umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego następującego bezpośrednio po okresie, w którym wypowiedzenie zostało złożone. Okresem rozliczeniowym jest jeden miesiąc. Wypowiedzenia należy dokonać pisemnie listem poleconym lub poprzez osobiste doręczenie drugiej stronie Umowy. Umowa może zostać rozwiązana za porozumieniem stron w innym uzgodnionym terminie.
7. Umowa wygasa wskutek wygaśnięcia, cofnięcia lub ograniczenia koncesji lub zezwolenia Operatora na prowadzenie działalności.
8. W razie niemożliwości kontynuowania Umowy przez Abonenta jego małżonek, zstępni lub wstępni, mogą wystąpić o zawarcie Umowy i świadczenie Usługi na warunkach dotychczasowej Umowy.
9. Operatorowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w przypadku braku możliwości świadczenia usługi spowodowanego zmianą warunków technicznych w trakcie trwania Umowy w szczególności jeżeli z przyczyn niezależnych od Operatora nie jest możliwe utrzymanie wymaganych parametrów lub gdy z innych przyczyn nastąpi brak technicznych możliwości świadczenia usługi. W tym przypadku Abonentowi nie przysługuje żadne odszkodowanie.
10. W przypadku, gdy Operator zawiesił świadczenie usługi z przyczyn leżących po stronie Abonenta, zaś Abonent nie ureguluje całości zaległych Opłat lub nie usunie innych przyczyn zawieszenia, Operator może po upływie 30 dni od daty zawieszenia usługi rozwiązać Umowę z Abonentem po uprzednim wezwaniu go do zapłaty zaległości lub usunięcia innych przyczyn zawieszenia.
11. Operator może rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent niewłaściwie wykonuje postanowienia Umowy lub Regulaminu - wykorzystuje usługi świadczone przez Operatora, jak również udostępniony przez Operatora Sprzęt, do celów niezgodnych z prawem, postanowieniami Umowy, Regulaminu, w tym w szczególności w następujących przypadkach:
 - a. Abonent używa sprzętu niezgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności naraża Sprzęt na zniszczenie lub utratę;
 - b. Abonent wykorzystuje do odbioru usługi Sprzęt zarejestrowany na innego Abonenta lub przez innego Abonenta utracony lub skradziony;
 - c. Abonent używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe działanie Sprzętu bądź też Abonent wykonuje jakiegokolwiek

czynności zakłócające świadczenie usługi przez Operatora.

12. W przypadku wszczęcia w stosunku do Abonenta postępowania egzekucyjnego dotyczącego roszczeń majątkowych, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić o tym fakcie Operatora. Operator w przypadku powzięcia wiedzy o takim postępowaniu ma prawo zawiesić świadczenie usługi na rzecz Abonenta i uzależnić dalsze świadczenie usługi od złożenia przez Abonenta stosownego zabezpieczenia, jak również jest uprawniony rozwiązać Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym.
13. Jeżeli w okresie, na który została zawarta Umowa, Operator podwyższy ceny świadczonej przez siebie usługi, Abonent ma prawo rozwiązać Umowę, składając Operatorowi pisemne oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy z powodu braku akceptacji zmian cen, w terminie 14 dni do dnia wskazanego w piśmie informującym o podwyższeniu cen. Brak pisemnego oświadczenia Abonenta we wskazanym terminie oznacza akceptację zmiany i kontynuowanie Umowy.
14. Zmiana Regulaminu usługi objętej niniejszą umową uprawnia Abonenta do rozwiązania umowy.
15. Abonent, będący osobą fizyczną, zawierający umowę poza lokalem Operatora ma prawo do odstąpienia od niej w zakresie danej usługi poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od jej zawarcia. W razie wykonania prawa odstąpienie to, co strony już świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, a za świadczone usługi oraz korzystanie z rzeczy należy się Operatorowi wynagrodzenie.
16. Operator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach określonych przepisami prawa.
17. Ustala się następujący tryb reklamacyjny:
18. Reklamacje dotyczące jakości Usługi lub wysokości opłat wynikających z Rachunków należy zgłaszać Operatorowi w jeden następujących sposobów:
 - a. pisemnie do Biura Obsługi Klienta na adres: ul. Hłonda 103, 41-933 Bytom;
 - b. faksem na numer: (0 32) 2866759;
 - c. na adres e-mail: biuro@elwico.pl.
19. 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 ewidencyjny nadany Abonentowi przez Operatora lub adres miejsca Zakończenia Sieci,
 - e. datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi 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.
20. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w pkt. 19, Operator, o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, niezwłocznie wzywa Abonenta 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 pozostawia się bez rozpoznania.
21. Reklamację można wnieść w ciągu 12 miesięcy, licząc od końca okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi, albo od dnia, w którym usługa została wykonana lub miała być wykonana. Reklamację złożoną po terminie wskazanym powyżej Operator ma prawo pozostawić bez rozpoznania.
22. Zgłoszenie reklamacji co do wysokości opłat określonych na fakturze nie zwalnia Abonenta od obowiązku zapłaty reklamowanej kwoty.
23. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie do 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia, z tym jednak zastrzeżeniem, że jeżeli reklamacja w ciągu 14 dni od daty jej wniesienia nie może być rozpatrzona to Operator w tym terminie potwierdza w formie pisemnej jej przyjęcie.
24. Zmiana na korzyść Abonenta parametrów technicznych usługi bądź obniżenie ich cen nie stanowią zmiany treści niniejszej Umowy.
25. Abonent nie ponosi opłat abonamentowych przez cały czas trwania umowy z Operatorem na świadczenie usługi telefonicznej VoIP.
26. Abonent zobowiązany jest uiszczać opłaty za wykonane połączenia w terminie określonym w fakturze, zgodnie z postanowieniem Regulaminu świadczenia usługi.
27. Abonent może dodatkowo wystąpić o wykaz wykonanych połączeń oraz związanych z nimi kosztów w formie wydruku. W przypadku wystąpienia z wnioskiem o stałe sporządzanie wykazów wykonanych połączeń w tej formie, abonament za usługę powiększony jest o kwotę 5 zł. W przypadku jednorazowego wniosku o sporządzenie takiego wykazu za jeden lub więcej wskazanych przez Abonenta okresów rozliczeniowych, opłatę za ich udostępnienie pobiera się zgodnie z Cennikiem.
28. Cenniki oraz Regulamin świadczenia usługi niniejszą umową stanowią jej integralną część. Abonent potwierdza, że je otrzymał i/lub zapoznał się z ich treścią na stronie www.elwico.pl oraz akceptuje ich treść.
29. Wskazany przez Abonenta w niniejszej umowie adres elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail służyć będzie przekazywaniu informacji i oświadczeń przez Operatora w sprawach dotyczących płatności i rozliczeń. Skuteczna zmiana adresu e-mail następuje w drodze pisemnego oświadczenia Abonenta.
30. Abonent **wyraża / nie wyraża** zgodę na dostarczanie faktur drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie.
31. Spory pomiędzy Abonentem a Operatorem, oprócz postępowania przed sądami powszechnymi, mogą być rozwiązywane na drodze polubownej w postępowaniu mediacyjnym toczonym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej lub rozstrzygane przed polubownymi sądami konsumenckimi działającymi przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
32. Aktualny regulamin świadczenia usługi oraz Cenniki dostępne są w Biurze Obsługi Klienta Operatora oraz na stronie internetowej www.elwico.pl.
33. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego. W szczególności przepisy kodeksu cywilnego będą miały zastosowanie przy dochodzeniu wszelkich roszczeń, w tym odszkodowawczych, powstałych w związku z realizacją niniejszej Umowy.
34. Wszelkie ewentualne spory mogące wyniknąć z niniejszej Umowy - Regulaminu podlegają rozstrzygnięciu sądowi rzeczowo i miejscowo właściwemu dla siedziby Elwico s.c.
35. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Oświadczenie woli o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych

Niniejszym, na podstawie art. 7 ust. 1 i 2 Rozporządzenia nr 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r Parlamentu Europejskiego i Rady UE w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE ("RODO"), oświadczam że:

1. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez administratora - ELWICO s.c., w celach związanych ze świadczeniem usługi internetowej i/lub telewizyjnej, i/lub telefonicznej na moją rzecz i oświadczam, że przetwarzanie tych danych jest niezbędne do wykonania powyższej usługi, zawarcia i wykonania umowy.
2. Administratorem danych osobowych będzie ELWICO s.c. z siedzibą w Bytomiu przy ul. Hłonda 103, 41-933 Bytom, e-mail: biuro@elwico.pl zwanym dalej Administratorem, który prowadzi operacje przetwarzania moich danych osobowych.
3. Moje dane osobowe przetwarzane będą w celu wystawiania faktury, rozliczania zaległości, kontaktu telefonicznego lub mailowego, a także w przypadkach gdy konieczność ich udostępnienia podmiotom trzecim wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Podstawą przetwarzania moich danych osobowych będzie niniejsza zgoda.
5. Zostałem pouczony/ona, że przysługuje mi prawo do:
 - żądania od Administratora dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
 - wniesienia sprzeciwu wobec takiego przetwarzania,
 - przenoszenia danych,
 - wniesienia skargi do organu nadzorczego,
 - cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
6. Zostałem poinformowany, że moje dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
7. Zostałem poinformowany, że moje dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do wykonania umowy oraz przez okres zgodny z wymogami przepisów prawa w tym zakresie.

„Elwico” s.c.
 Przedsiębiorstwo Usługowo-Handlowe
 Urządzeń Elektronicznych
 B. Mędrak - K. Śmieszko
 Bytom, ul. Hłonda 103, tel./fax 286-67-59

Operator:

Abonent:

Załączniki:

1. Regulamin Ogólny w zakresie świadczonych usług przez Elwico s.c.;
2. Pouczenie o odstąpieniu od Umowy;
3. Wzór-formularz odstąpienia.
4. Informacje o numerze konta bankowego Operatora