

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Nr A.OA.2634.....2025.WP

zawarta w Kostrzynie nad Odrą, w dniu lutego 2025 roku pomiędzy:

..... **z siedzibą**

....., REGON, NIP.....

wpisaną do

.....Krajowego

Rejestru Sądowego pod numerem, zwanym w dalszej treści **Operatorem**;

reprezentowaną przez :

.....,

a

Miastem Kostrzyn nad Odrą, ul. Graniczna 2, 66-470 Kostrzyn nad Odrą, w imieniu którego działa:

1. Burmistrz – dr Andrzej Kunt

przy kontrasygnacie **Skarbnika Miasta – Mirelli Ławońskiej**

zwanym w dalszej treści **Abonentem**;

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz telefonii stacjonarnej dla Urzędu Miasta w Kostrzynie nad Odrą.
2. Usługi telekomunikacyjne objęte niniejszą umową, zwane dalej Usługami obejmują usługę transmisji głosu na czas trwania niniejszej Umowy.
3. Strony określają parametry techniczne usług na ISDN PRA, 2 PSTN, serwis i dzierżawę centrali telefonicznej.
4. Oprócz zasad i warunków określonych w niniejszej umowie i standardowych załącznikach, Operator zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w sposób określony w Zaproszeniu do Złożenia propozycji cenowej z dnia2025 roku.
5. Oferta Operatora z dnia r. oraz Propozycja cenowa Operatora z dnia r stanowią integralną część niniejszej umowy - zał. nr 1.
6. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych jest dostępny na stronie internetowej usługi świadczonej przez Operatora pod adresem
7. Na świadczone przez Operatora usługi nie obowiązują różne pakiety taryfowe.
8. Operator, w ramach niniejszej umowy nie zapewnia usługi dostępu do sieci Internet.

9. Operator nie przewiduje dodatkowych opcji usług w zakresie usług świadczonych w ramach niniejszej Umowy.

10. Operator w ramach niniejszej Umowy nie oferuje możliwości korzystania z warunków promocyjnych.

§ 2

Oświadczenia Abonenta

1. Abonent oświadcza, że zapoznał się z Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych oraz z Cennikiem i oświadcza, że akceptuje treść Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych Operatora oraz treść Cennika.

2. Postanowienia niniejszej umowy mają pierwszeństwo przed postanowieniami Regulaminu.

§ 3

Obowiązki Operatora

1. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługi na zasadach określonych w niniejszej Umowie oraz w Regulaminie właściwym dla każdej z usług świadczonych na podstawie niniejszej umowy.

§ 4

Obowiązki Abonenta

1. Abonent zobowiązuje się do korzystania z każdej z usług w sposób określony w niniejszej Umowie oraz w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych. Abonent zobowiązany jest do terminowego uiszczania opłat, zgodnie z formularzem ofertowym.

2. Abonent zobowiązuje się do nienaruszania przepisów prawa polskiego i prawa międzynarodowego.

3. Abonent zobowiązuje się do niegenerowania sztucznego ruchu telekomunikacyjnego (kierowanie połączeń przez pracowników Urzędu Miasta samych do siebie; kierowanie połączeń nie w celu prowadzenia rozmowy, ale w celu uzyskania ciszy; kierowanie połączeń w celu nie prowadzenia rozmowy, ale w celu słuchania muzyki) w sieci i poza sieć Operatora.

§ 5

Termin rozpoczęcia świadczenia usługi

1. Strony ustalają termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej na dzień aktywacji konta Abonenta tj. 01.03.2025 roku.

§ 6

Okres obowiązywania Umowy

1. Umowa została zawarta na czas określony od dnia 01.03.2025 roku do dnia 28.02.2027 roku.

2. Każda ze stron może wypowiedzieć umowę za jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia upływającym ostatniego dnia danego miesiąca.

3. Umowa może zostać wypowiedziana przez Abonenta bez zachowania terminu wypowiedzenia z powodu nienależytego wykonania usługi oraz postanowień Umowy przez Operatora po wcześniejszym pisemnym wezwaniu Operatora do wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z jej postanowieniami.

§ 7

Okres rozliczeniowy

1. Okresem rozliczeniowym w ramach niniejszej umowy jest miesiąc kalendarzowy.

§ 8

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Abonent po zakończeniu miesiąca kalendarzowego zapłaci Operatorowi należność za wykonanie przedmiotu umowy przelewem na konto Operatora podane na fakturze w ciągu 30 dni od daty wystawienia faktury.

2. Należność za każdy miesiąc kalendarzowy zostanie obliczona wg propozycji cenowej złożonej w dniu.....roku stanowiącej załącznik nr 1 do niniejszej Umowy. Ceny określone przez Operatora podane w ofercie nie będą podlegać zmianie na niekorzyść Abonenta przez okres obowiązywania umowy.

3. W przypadku opóźnienia w terminie płatności Operator nalicza Abonentowi odsetki ustawowe za opóźnienie za każdy dzień opóźnienia.

4. Operator nie może zbywać na rzecz osoby trzeciej wierzytelności przysługującej mu wobec Abonenta, bez pisemnej zgody Abonenta.

§ 9

Połączenia z numerami alarmowymi

1. Operator zobowiązuje się zapewniać połączenia z numerami alarmowymi pod warunkiem wprowadzenia wszystkich danych teleadresowych przez Abonenta do jego profilu konta.

2. Operator nie wprowadza innych ograniczeń w kierowaniu połączeń do numerów alarmowych

§ 10

Informacje dotyczące funkcjonalności usług

1. Operator gromadzi dane o lokalizacji telekomunikacyjnego urządzenia końcowego, z którego wykonywane jest połączenie.

2. Operator nie umożliwia, w ramach niniejszej umowy, dostępu do usług o podwyższonej opłacie np. usług typu audiotele.

3. Z uwagi na nieświadczenie usług dostępu do sieci Internet Operator nie stosuje procedur w celu pomiaru i organizacji ruchu w sieci, aby zapobiec osiągnięciu lub przekroczeniu pojemności łącza oraz nie przewiduje informowania abonenta o wyczerpaniu pakietu transmisji danych.

4. W przypadku naruszenia bezpieczeństwa lub integralności sieci i usług, Operator przewiduje zablokowanie usług wychodzących.

5. Operator nie wprowadza ograniczeń w korzystaniu przez Abonenta z udostępnionych mu urządzeń końcowych.

6. Operator zapewni prezentację numerów wychodzących i przychodzących w obrębie własnej sieci oraz do punktu styku sieci z innymi operatorami.

7. Operator zapewni w ramach opłaty abonamentowej i bez dodatkowego zgłoszenia ze strony Abonenta blokadę dostępu do wszelkich usług o podwyższonej opłacie ze świadczeniem dodatkowym (m. In. Nr 0300x, 0400x, 0700x).

8. Operator zapewni ponadto w ramach opłaty abonamentowej w szczególności:

- świadczenie usług 7 dni w tygodniu 24 godziny na dobę poprzez umożliwienie realizacji połączeń telefonicznych z numerami lokalnymi, międzymiastowymi, międzynarodowymi, do sieci komórkowych, połączeń z numerami alarmowymi i Biurem Numerów oraz wysyłania i odbierania faksów, bezpłatne rozmowy w ramach urzędu,
- taryfikację z dokładnością do 1 sekundy.

9. Operator przeniesie do własnej sieci dotychczasowe numery wykorzystywane przez Abonenta (bez powodowania przerw w pracy), ewentualne koszty związane z przenoszeniem numeracji poniesie Operator.

10. Na czas obowiązywania umowy Operator dokona montażu i uruchomienia niezbędnego sprzętu do świadczenia usług telekomunikacyjnych na własny koszt.

11. Abonent zastrzega sobie możliwość wykonania dodatkowych zamówień uzupełniających w trakcie trwania umowy, które będą stanowiły oddzielną kalkulację cenową.

12. Operator zapewni w trakcie trwania umowy możliwość zwiększenia nr DDI do 300 bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Abonenta.

§11

Informacje dotyczące jakości usług

1. Operator świadczy usługi w ramach niniejszej umowy zgodnie ze standardami określonymi przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 12

Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi pełną odpowiedzialność materialną za wszystkie szkody i zniszczenia, spowodowane przez jego pracowników lub inne osoby działające w jego imieniu podczas wykonywania umowy i w związku z jej wykonywaniem, do wysokości wyrządzonej szkody, niezależnie od odszkodowań przewidzianych w § 13.

§ 13

Awarie

1. W przypadku wystąpienia awarii Operator zobowiązuje się do usunięcia awarii i przywrócenia pełnej funkcjonalności najpóźniej do końca następnego dnia roboczego od chwili otrzymania zgłoszenia. Operator zobowiązuje się do usunięcia wszelkich awarii leżących po jego stronie w ciągu 8 godzin.

2. Abonent zobowiązany jest umożliwić upoważnionym przedstawicielom operatora dostęp do urządzenia znajdującego się w lokalu Abonenta w celu przeglądu, pomiarów oraz usunięcia awarii.

3. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych Abonentowi przysługuje odszkodowanie w wysokości 1/15 średniej opłaty miesięcznej liczonej według rachunków z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, jednak za okres nie dłuższy niż ostatnie 12 miesięcy.

4. Za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu usługi telefonicznej płatnej okresowo trwająca dłużej niż 12 godzin Abonent może żądać zwrotu 1/30 opłaty abonamentowej.

5. Z tytułu niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy lub określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług, za każdy dzień przekroczenia

terminu przysługuje Abonentowi odszkodowanie w wysokości 1/30 określonej w umowie miesięcznej opłaty abonamentowej.

6. Do okresu, za który Abonentowi przysługuje odszkodowanie nie wlicza się czasu, w którym usunięcie awarii nie było możliwe z przyczyn leżących po stronie Abonenta.

7. Wypłata odszkodowania następuje na podstawie reklamacji złożonej przez Abonenta w trybie określonym w § 15 niniejszej umowy.

8. Operator zapewni całodobowe pogotowie serwisowe oraz usuwanie awarii leżących po stronie Operatora w czasie maksymalnym do 24 godzin dla łączy i dla centrali.

9. Łączna suma należności naliczonych na podstawie § 13 ust.3, ust.4, ust.5 umowy nie będzie wyższa niż 25 % wartości łącznego wynagrodzenia brutto określonego w Umowie, a należnego za cały okres wykonywania Umowy.

§14 Reklamacja

1.Reklamacje mogą być składane m.in. z tytułu:

- 1)niedotrzymania z winy Operatora wyznaczonego terminu zawarcia Umowy,
- 2)niedotrzymania z winy Operatora określonego w Umowie terminu rozpoczęcia świadczenia usług,
- 3) niewykonania lub nienależytego wykonania usługi telekomunikacyjnej,
- 4) nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.

§ 15 Procedura reklamacyjna

1. Abonent może złożyć reklamację w sprawach wskazanych w § 14 niniejszej Umowy pisemnie na adres siedziby Operatora z dopiskiem „Reklamacja”.

2. Reklamacja powinna określać:

- a) imię i nazwisko lub nazwę Abonenta wraz z adresem zamieszkania lub siedziby;
- b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
- c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;

d) przydzielony Abonentowi numer, którego reklamacja dotyczy, numer ewidencyjny lub adres miejsca Zakończenia Sieci;

e) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności w przypadku, gdy reklamujący żąda ich wypłaty;

f) numer konta bankowego lub adres właściwy do wypłaty odszkodowania lub innej należności albo wniosek o zaliczenie na poczet przyszłych należności - w przypadku, gdy reklamujący żąda wypłaty odszkodowania lub innej należności;

g) podpis Abonenta.

3. Reklamacja może zostać złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana lub od dnia doręczenia rachunku zawierającego nieprawidłowe obliczenie należności. Reklamację złożoną po upływie powyższego terminu pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator rozpatrujący reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

4. Złożenie reklamacji zawiesza obowiązek zapłaty należności wynikającej z rachunku do czasu rozpatrzenia reklamacji dotyczącej opłat.

5. Operator jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej i udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej w terminie 30 dni od daty jej złożenia. Reklamacja nierozpatrzona w tym terminie uznana jest za uwzględnioną.

6. W przypadku uwzględnienia reklamacji Operator wypłaci odszkodowanie na rzecz Abonenta, na wskazany przez niego rachunek bankowy w terminie 30 dni od daty uwzględnienia reklamacji przez Operatora.

7. Abonent ma prawo:

a) złożyć odwołanie od odpowiedzi Operatora na złożoną reklamację w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiedzi lub

b) w dowolnym czasie skierować sprawę na drogę postępowania przed sądem powszechnym.

8. Abonent wyraża zgodę na potwierdzenie przyjęcia reklamacji oraz na udzielenie odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej dostarczonej na adres poczty elektronicznej Abonenta wskazany w systemie Operatora.

§ 16

Usługi serwisowe

1. W celu skorzystania z usługi serwisowej lub uzyskania informacji o kosztach usług serwisowych należy skontaktować się z Operatorem wykorzystując jeden z następujących sposobów:

1) nr telefonu

2) wysłanie wiadomości na adres poczty elektronicznej Operatora

§ 17

Zasady umieszczenia danych abonenta w spisie abonentów

1. Dane osobowe posiadane przez Operatora zawarte w publicznie dostępnym spisie Abonentów, zwanym dalej „spisem”, wydawanym w formie książkowej lub elektronicznej, a także udostępniane za pośrednictwem służb informacyjnych Operatora powinny być ograniczone do:

1) numeru Abonenta lub znaku identyfikującego Abonenta;

2) nazwy Abonenta;

3) nazwy miejscowości oraz ulicy w miejscu siedziby, przy której znajduje się zakończenie sieci Abonenta.

§ 18

Informowanie o zagrożeniach

1. Operator przewiduje następujące sposoby przekazywania Abonentowi informacji o zagrożeniach związanych ze świadczoną usługą, w tym o sposobach ochrony bezpieczeństwa, prywatności i danych osobowych:

1) na konto online Abonenta,

2) na adres poczty elektronicznej wskazany Abonenta.

§ 19

Połączne rozwiązywanie sporów

W celu rozwiązywania sporów wynikłych z niniejszej umowy pomiędzy Operatorem, a Abonentem bez potrzeby kierowania sprawy na drogę postępowania sądowego Operator umożliwia połączne rozwiązywanie sporów poprzez procedurę reklamacyjną lub bezpośredni kontakt telefoniczny z Operatorem w celu wyjaśnienia spornych kwestii.

§ 20

Rozliczenie Stron po rozwiązaniu umowy

Po zakończeniu niniejszej umowy Abonent zobowiązuje się do zwrotu wszystkich urządzeń, które otrzymał od Operatora przy zawarciu i w trakcie trwania umowy. Zwrot urządzeń nastąpi poprzez ich dostarczenie na adres Operatora na koszt i ryzyko Abonenta.

§ 21

Zmiana umowy

Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 22

Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy oraz Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych i Cennika mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Prawa Telekomunikacyjnego wraz z przepisami wykonawczymi.

2. Abonent zobowiązuje się zawiadamiać Operatora o zmianie siedziby, statusu prawnego, nazwy niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od daty dokonania zmiany. Zawiadomienie powinno mieć formę pisemną oraz zawierać w załączeniu dokumenty potwierdzające powyższe zmiany.

3. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów jest każdorazowo sąd właściwy dla siedziby pozwanego według przepisów o właściwości ogólnej z wyłączeniem przepisów o właściwości przemiennej.

4. Niniejszą umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

5 Osobą do kontaktu ze strony Abonenta jest Wioletta Przygocka.

6. Osobą do kontaktu ze strony Operatora jest

Operator:

Abonent :

