

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W SIECI IVENDO

ANEKS DO UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
ZASTĘPUJE WSZYSTKIE DOTYCHCZASOWE UMOWY

Zawarta w dniu pomiędzy
IVENDO Bartosz Kućmin ul. Lubawska 3, 14-200 Iława, zwanym dalej Operatorem, reprezentowanym przez Bartosz Kućmin ,tel. 89-644 30 00 a

<input type="checkbox"/> FIRMA <input type="checkbox"/> ABONENTEM PRYWATNYM Nazwisko i Imię/Nazwa: Adres zamieszkania: Adres korespondencyjny: Adres wykonania instalacji: Adres e-mail do korespondencji:	PESEL: REGON: NIP: Telefon Dom: Telefon GSM: zwanym dalej Abonentem.
---	---

§ 1 PRZEDMIOT UMOWY

Na podstawie niniejszej umowy Operator zobowiązuje się do wykonania w lokalu wskazanym przez Abonenta przyłączenia do sieci telekomunikacyjnej Operatora i świadczenia za pośrednictwem wykonanego przyłącza usług..

Abonament oświadcza i zapewnia, że posiada tytuł prawny do w/w lokalu(miejsce instalacji).

Abonament zobowiązuje się do przestrzegania warunków Umowy, w tym terminowego dokonywania zapłaty za świadczone mu następujące usługi:

Typ usługi	Nazwa usługi	Dodatkowe usługi

Za świadczenie usług opisanych powyżej Abonent zapłaci:

- opłatę aktywacyjną w kwocie pln brutto

płatna wraz z pierwszym abonamentem /płatna przy podpisaniu umowy-^z (zaznaczyć właściwą opcję)

- opłatę abonamentową w kwocie pln brutto

Którą to opłatę Abonent zobowiązany jest uregulować w wyznaczonym terminie. Niezapłacenie abonamentu przez okres 14 dni spowoduje zatrzymanie świadczenia usług po uprzednim wezwaniu do uiszczenia opłaty.

Umowa zostaje zawarta na okres **miesiące**

Umowa z polecenia		
Imię i nazwisko:	Telefon kontaktowy	PESEL

§ 2

TERMIN OCZEKIWANIA NA PRZYŁĄCZE DO SIECI, TERMIN ROZPOCZĘCIA ŚWIADCZENIA USŁUG

Operator wykona przyłączenie Abonenta do sieci Operatora w terminie do 30 dni od daty zawarcia umowy, jeżeli w lokalizacji abonenta istnieje szkielet sieci Operatora. W lokalizacji, w której nie istnieje sieć szkieletowa okres realizacji umowy zostaje przedłużony o czas potrzebny na doprowadzenie sygnału. Rozpoczęcie świadczenia usług nastąpi nie później niż w ciągu 7 dni od dnia wykonania przyłączenia do sieci.

§ 3

Integralną częścią umowy są:

- Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych i telewizyjnych
- Cennik usług telekomunikacyjnych
- Oświadczenia
- Aktualna ulotka/materiał informacyjny o nabywanej usłudze telekomunikacyjnej.

.....
Pieczęć i podpis Operatora

.....
Podpis Abonenta

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych i telewizyjnych

§ 1 Przedmiot Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych (zwany dalej Regulaminem) określa zakres i warunki świadczenia usług telekomunikacyjnych przez IVENDO Bartosz Kućmin, z siedzibą w: 14-200 Iława, ul. Lubawska 3 wpisana pod numer 1750 do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych.
2. Regulamin został wydany na podstawie ustawy z dnia 16 lipca 2004. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz.1800).

§ 2 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Abonament**- opłata miesięczna za możliwość korzystania przez Abonenta z Usług IVENDO oraz za utrzymanie infrastruktury niezbędnej do świadczenia Usług.
2. **Abonent**- podmiot będący stroną zawartej Umowy Abonenckiej.
3. **Operator**- IVENDO Bartosz Kućmin, operator sieci Internet wykorzystujący infrastrukturę światłowodową, podłączoną do infrastruktury wykorzystywanej przez DT, do świadczenia Usług Abonentowi i współpracujący z DT w dziedzinie udostępniania usług, w szczególności udostępniania kodowanych programów telewizyjnych, dostępu do serwisów informacyjnych i multimedialnych, i innych wskazanych w Umowie lub Regulaminie. Operator występuje również jako pełnomocnik DT w relacjach z Abonentem wynikających z zawarcia Umowy Abonenckiej.
4. **Dostawca telewizji(DT)** – spółka będąca właścicielem platformy cyfrowej DVB-C, pozwalającej na świadczenie usług telewizyjnych Abonentom przy współpracy z Operatorem.
5. **Biuro Obsługi Klienta (BOK)**- miejsce wyznaczone przez Operatora odpowiedzialne za całonocną obsługę Abonentów.
6. **Cennik**- będący integralną częścią Umowy Abonenckiej, dokument zawierający ceny i opis usługi.
7. **Oplaty/Oplata**- wszystkie płatności, uiszczane przez Abonenta na rzecz Operatora z tytułu świadczenia zakupionych przez Abonenta Usług.
8. **Oplata aktywacyjna**- jednorazowa opłata wnoszona przez Abonenta z tytułu aktywacji usługi przez Operatora. Pierwsza opłata zawiera również opłatę instalacyjną uwzględniającą koszty budowy przyłącza i instalacji w lokalu, w którym usługa ma być świadczona.
9. **Okres rozliczeniowy**- przedział czasowy, będący podstawą rozliczenia Abonenta wobec operatora, który wystawia fakturę VAT za realizowane usługi telekomunikacyjne, w fakturze określony jest okres rozliczeniowy rozpoczynający się kończący się we wskazanych przez Operatora dniach miesiący kalendarzowych.
10. **Programy**- programy telewizyjne wchodzące w skład pakietu.
11. **Pakiet**- grupa Programów telewizyjnych i innych usług opisanych w Cenniku.
12. **Umowa abonencka**- pisemne, zgodne oświadczenie woli Abonenta i Operatora, na mocy którego Operator zapewnia Abonentowi odpłatne świadczenie usług telekomunikacyjnych i telewizyjnych określające wzajemne uprawnienia i obowiązki stron, której integralną częścią jest każdorazowo niniejszy Regulamin.
13. **Regulamin**- niniejszy dokument, Ogólny Regulamin Świadczenia Usług telekomunikacyjnych regulujący główne zasady świadczenia Usług przez IVENDO i DT, będący integralną częścią Umowy Abonenckiej.
14. **Usługa telewizyjna**- każda świadczona usługa przez Operatora w porozumieniu z DT.
15. **Awaria**- techniczna wada sieci telekomunikacyjnej Operatora uniemożliwiająca korzystanie z usług, z wyłączeniem przerw spowodowanych konserwacją urządzeń oraz działaniem siły wyższej.
16. **Siła wyższa**- oznacza zdarzenie zewnętrzne, niezależne od IVENDO, którego wystąpienia nie było można racjonalnie przewidzieć i którego następstwem nie można było zapobiec, w szczególności wojnę, pożar, powódź, strajk, zakazy lub nakazy wydane przez organy administracji publicznej lub zmiany obowiązujących przepisów prawa, powodujące niemożność świadczenia przez IVENDO usług telekomunikacyjnych.
17. **Sprzęt** – oddane w użytkowanie, najem na czas trwania umowy, urządzenia umożliwiające dostęp do usług świadczonych przez IVENDO, w szczególności np. modemy, anteny, switch, dekodery, które stanowią własność IVENDO bądź są w posiadaniu IVENDO.

§ 3 Postanowienia ogólne.

1. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.

2. Po upływie okresu, na który Umowa została zawarta- w przypadku nie złożenia wypowiedzenia przez Abonenta pisemnej deklaracji i przedłużeniu Umowy – niniejsza umowa przechodzi w tryb Umowy na czas nieokreślony z miesięcznym okresem wypowiedzenia.
3. Umowę można zawrzeć bezpośrednio w biurze Operatora lub poprzez przedstawiciela, który reprezentuje Operatora.
4. Gdy Umowa Abonencka została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa Operatora, Abonent może odstąpić od Umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od zawarcia Umowy Abonenckiej, składając stosowne oświadczenie na piśmie.
5. Operator ma prawo poprosić Abonenta o przedstawienie dodatkowych dokumentów, gdy dowód osobisty jest zniszczony lub zachodzą uzasadnione wątpliwości, co do jego autentyczności.
6. Opłata za instalację i aktywację ponoszona przez Abonenta przy podpisaniu Umowy nie podlega zwrotowi w przypadku rozwiązania Umowy Abonenckiej w przyszłości, niezależnie od przyczyny rozwiązania umowy.
7. Abonent może przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy na inną osobę tylko i wyłącznie za zgodą Operatora.

§ 4 Zakres i warunki świadczenia usług.

1. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w terminie wskazanym w Umowie.
2. IVENDO świadczy Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy z zachowaniem wskaźników jakości przez niego gwarantowanych lub przez odpowiednie przepisy prawa, jeśli zachowanie tych wskaźników będzie przez przepisy wymagane, bądź w stosownych decyzjach Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Warszawie. Ponadto Usługi są świadczone zgodnie z parametrami danej Usługi i wybranej przez Abonenta taryfy, wedle minimalnych transferów od i do Urządzenia określonych i gwarantowanych w Umowie lub Cennikach. Prędkości pobierania danych i prędkości wysyłania danych, mierzone są za pomocą certyfikowanego przez Prezesa UKE narzędzia do mierzenia prędkości, dostępnego na stronie internetowej <https://pro.speedtest.pl>. W razie niezachowania parametrów, o których mowa powyżej, dostęp do informacji i treści oraz możliwość ich rozpowszechniania, a także możliwość korzystania z niektórych aplikacji i usług mogą być ograniczone. Niezachowanie powyższych parametrów przepustowości stanowi nienależyte wykonanie Umowy, za które IVENDO ponosi odpowiedzialność zgodnie z treścią niniejszego regulaminu.
3. W Tabeli nr 1 przedstawiono Wartości Prędkości Maksymalnych, Deklarowanych, Zwykle Dostępnych oraz Minimalnych, dotyczące zakupionego pakietu Usługi Internetu:
 - **PRĘDKOŚĆ DEKLAROWANA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, przedstawiana przez Dostawcę Usług w Cenniku i różnego rodzaju materiałach marketingowych. Prędkość Deklarowana jest równa Prędkości Maksymalnej.
 - **PRĘDKOŚĆ MAKSYMALNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najwyższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Oferty Usługi, na Stronie WWW, Biurze Obsługi Klienta. Uzyskanie Prędkości Maksymalnej przez Abonenta jest możliwe przynajmniej raz na dobę, w sprzyjających warunkach, w szczególności przy braku lub znacznym ograniczeniu ruchu internetowego pochodzącego od innych użytkowników, wykorzystujących współdzielone zasoby sieciowe.
 - **PRĘDKOŚĆ MINIMALNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim, najniższa prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Oferty Usługi Internetu, na Stronie WWW, w Biurze Obsługi Klienta, którą Dostawca Usług zobowiązuje się zapewnić Abonentowi w każdym momencie świadczenia Usługi Internetu. Prędkość Minimalna stanowi:
 - a) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych do 300 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych do 30 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 50% Prędkości Maksymalnej,
 - b) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 300 Mb/s i do 900 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 30 Mb/s i do 90 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 40% Prędkości Maksymalnej.
 - **PRĘDKOŚĆ ZWYKLE DOSTĘPNA** – mierzona przy bezpośrednim połączeniu kablowym Sprzętu Odbiorczego z Urządzeniem Abonenckim

prędkość pobierania lub prędkość wysyłania danych, określona dla poszczególnych Pakietów / Oferty Usługi Internetu, na Stronie WWW, w Biurze Obsługi Klienta. Prędkość Zwykle Dostępna stanowi:

- a) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych do 300 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych do 30 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 70% Prędkości Maksymalnej,
 - b) dla Pakietów Usługi Internetu o prędkościach deklarowanych pobierania danych powyżej 300 Mb/s i do 900 Mb/s oraz deklarowanych prędkościach wysyłania danych powyżej 30 Mb/s i do 90 Mb/s – wartość nie mniejszą niż 45% Prędkości Maksymalnej.
4. Parametry transmisji danych za pośrednictwem połączenia bezprzewodowego są dużo niższe od prędkości osiąganych przy połączeniu kablowym np. ze względu na właściwości technologii Wi-Fi. Z tego powodu parametry transmisji danych mierzone za pomocą technologii Wi-Fi nie podlegają reklamacji.
 5. Zależnie od wybranej przez Użytkownika oferty, prędkość pobierania i wysyłania danych różni się.
 6. Wybór usługi o przepustowości pobierania niższej niż 10 Mb/s może uniemożliwić korzystanie z niektórych treści i aplikacji wymagających wyższych przepustowości, takich jak odtwarzanie on-line treści w jakości HD, korzystanie z komunikatorów przesyłających obraz w jakości HD lub granie w niektóre gry on-line.
 7. IVENDO nie stosuje limitu ilości pobierania i wysyłania danych.
 8. W celu pomiaru i organizacji ruchu w Sieci oraz dla zapewnienia gwarantowanej jakości Usług, IVENDO utworzył dział zarządzania Siecią, w którym prowadzi za pomocą odpowiednich narzędzi monitorujących stały monitoring obciążenia Sieci.
 9. IVENDO może przerwać albo w istotnym zakresie ograniczyć świadczenie usług lub zmienić warunki ich świadczenia, na okres nie dłuższy niż 48 godzin, jeżeli zachodzą uzasadnione okoliczności uniemożliwiające spełnienie wymagań dotyczących zachowania ciągłości świadczenia usług oraz w przypadku awarii sieci telekomunikacyjnej, w sytuacjach szczególnego zagrożenia i konieczności zachowania ochrony integralności sieci. W takiej sytuacji i za ten okres Klientowi nie przysługuje prawo do kar umownych.
 10. IVENDO może zawiesić świadczenie usług na rzecz Klienta w przypadku, gdy Klient zalega z płatnością Oplat przez okres dłuższy niż 14 dni, do chwili ich uregulowania. Za wznowienie świadczenia usług przez IVENDO Klient zobowiązany jest do zapłaty IVENDO Opłaty reaktywacyjnej określonej Cennikiem.
 11. Klient jest uprawniony do korzystania z usług telewizyjnej, wyłącznie do własnego użytku osobistego, nie mającego charakteru zarobkowego, bez prawa dalszego rozpowszechniania i kopiowania.
 12. Zawarcie Umowy przez IVENDO uzależnione jest od technicznych i prawnych możliwości realizacji usług na rzecz Klienta, w danej lokalizacji.
 13. Klient zobowiązany jest każdorazowo informować IVENDO o zmianie swoich danych wskazanych w Umowie, w tym adresu, pod rygorem uznania pism i rachunków skierowanych na ostatnio wskazany IVENDO adres za skutecznie doręczone.

§ 5 Pakiety i programy telewizyjne.

1. IVENDO i DT w ramach świadczonej oferty udostępniają kodowane programy telewizyjne pogrupowane w Pakiety.
2. W okresach promocji Abonentowi mogą zostać udostępnione, bez dodatkowych Oplat, dodatkowe kanały i/lub Pakiety nieobjęte Umową Abonencką. Udostępnienie jak i wycofanie takich kanałów/Pakietów nie wymaga poinformowania ani zgody Abonenta i nie stanowi zmiany Umowy Abonenckiej IVENDO.
3. IVENDO i DT zastrzega sobie możliwość zmiany liczby i rodzaju kanałów dostępnych w ofercie pojedynczo jak i w poszczególnych Pakietach. Operator i DT dołożą starań, aby w przypadku konieczności zmiany dostępnych kanałów, nowe kanały posiadały podobne cechy jak usuwane i były co najmniej równie atrakcyjne dla Abonenta.
4. Abonent po podpisaniu Umowy może dokonywać zakupu Pakietów Dodatkowych, dodatkowych usług dostępnych w danym momencie w ofercie Operatora.
5. Zakupu Pakietów Dodatkowych Abonent może dokonywać w dowolnym momencie, jeśli nie jest to sprzeczne z Umową lub Regulaminem dotyczącymi zakupionych dotychczas przez niego Usług, a Pakiety takie są dostępne w ofercie Operatora.
6. Zakup lub zmiana wykupionych Pakietów Dodatkowych może wiązać się z zapłatą za aktywację.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za treść, charakter i formę Programów oraz techniczne zmiany systemów nadawania, w wyniku

których doszłoby do braku odbioru sygnału lub zmiany jego zasięgu oraz zaprzestania nadawania Programów przez ich nadawców.

8. IVENDO nie ponosi odpowiedzialności za problemy z korzystaniem z usług spowodowane działaniem lub zaniechaniem osób trzecich oraz siłą wyższą.
9. IVENDO nie odpowiada za niedostateczną jakość lub brak odbioru spowodowane złą jakością urządzeń odbiorczych Klienta.

§ 6 Udostępnienie sprzętu.

1. W ramach usługi telewizyjnej i w ramach posiadanych zasobów Operator lub DT udostępniają Abonentowi sprzęt niezbędny do korzystania z zakupionych Usług, zgodnie z opłatą wskazaną w Cenniku.
2. O ile w Umowie nie wskazano inaczej, Sprzęt jest udostępniany w formie dzierżawy, za którą Abonent ponosi opłatę zgodnie z Cennikiem. Sprzęt ten pozostaje własnością odpowiednio Operatora lub DT.
3. Odpowiedzialność Abonenta za udostępniony Sprzęt rozpoczynają się od momentu podpisania Protokołu Przekazania Sprzętu i trwa do momentu zwrotu udostępnionego Sprzętu i podpisania Protokołu Zwrotu Sprzętu przez Operatora. Powyższe nie wyklucza roszczeń Operatora lub DT związanych z uszkodzeniem Sprzętu z winy Abonenta zgłaszanych po zwrocie tego Sprzętu, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
4. Abonent zobowiązany jest do informowania Operatora o wszelkich uszkodzeniach oraz zaginięciu udostępnionego Sprzętu.
5. W przypadku gdy uszkodzenia są wynikiem nieprawidłowego użytkowania Abonent ponosi koszt naprawy bądź wymiany zniszczonego sprzętu.
6. W przypadku opisanym w ust.5, wydanie Abonentowi nowego lub naprawionego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta wyżej opisanych kosztów wymiany lub naprawy udostępnionego Sprzętu.
7. W przypadku zaginięcia udostępnionego Sprzętu z przyczyn, za które odpowiada Abonent, wydanie Abonentowi nowego Sprzętu nastąpi po poniesieniu przez Abonenta kosztów takiego wydania.
8. W przypadku niepokrycia przez Abonenta kosztów naprawy, wymiany lub wydania nowego Sprzętu, gdy na mocy Umowy, Regulaminów lub bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa był do tego zobowiązany. Operator lub DT mogą zawiesić świadczenie całości bądź części Usług, albo rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia po uprzednim wezwaniu Abonenta do zapłaty w terminie 14 dni.
9. Abonent nie ma prawa modyfikować, rozkręcać ani wykorzystywać Udostępnionego Sprzętu niezgodnie z przeznaczeniem.
10. Abonent nie ma prawa udostępniać udostępnionego Sprzętu osobom trzecim.
11. Abonent ma obowiązek w czasie burzy odłączać przekazane urządzenia teletransmisyjne od źródła zasilania w celu uniknięcia jego ewentualnego uszkodzenia w wyniku przepięcia. IVENDO nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia sprzętu Abonenta z powodu nie odłączenia go od urządzeń transmisyjnych w trakcie burzy.
12. IVENDO zaleca Użytkownikowi dbanie o kondycję swojego systemu operacyjnego i programów obsługujących Internet, gdyż głównie od ich stanu zależy czerpanie pełnej satysfakcji z usługi użytkowania Sieci.
13. Po zakończeniu Umowy Upoważniony przez Operatora podmiot, poświadczający odbiór oraz kompletność (lub braki) i stan zwracanego Sprzętu za pomocą Protokołu Zwrotu Sprzętu.
14. Udostępniony sprzęt powinien zostać zwrócony w oryginalnym opakowaniu, wraz z udostępnionym osprzętem (tj. w szczególności okablowaniem, pilotem, instrukcją etc.).
15. Zwrot udostępnionego Sprzętu w stanie nadmiernego zużycia niż wynikałoby to z normalnej eksploatacji, zniszczonego, uszkodzonego bądź niekompletnego uprawnia Operatora (bądź DT) do dochodzenia odszkodowania równego wysokości powstałej szkody. W przypadku braku zwrotu Sprzętu, Operator (bądź DT) może dochodzić odszkodowania w wysokości rynkowej wartości Sprzętu, pomniejszonej o normalne jego zużycie.

§ 7 Zawieszenie świadczenia usług / rozwiązanie umowy

1. Na pisemny wniosek Abonenta Operator może wyrazić zgodę na zawieszenie świadczenia Usług dostarczanych na podstawie Umowy zawartej na czas nieokreślony oraz obowiązków wnoszenia związanych z tymi Usługami oplat, na następujących warunkach:
 - a) zawieszenie następuje na czas określony i wyrażony w pełnych miesiącach kalendarzowych, nie krótszy jednak niż jeden miesiąc i nie dłuższy niż sześć miesięcy;

- b) zawieszenie następuje na zaakceptowany przez Operatora pisemny wniosek Abonenta, w którym wskazuje on okres, na jaki świadczenie Usług ma być zawieszona;
 - c) termin zawieszenia biegnie od pierwszego dnia miesiąca następującego po zgłoszeniu pisemnego wniosku przez Abonenta;
 - d) Abonent ma prawo wystąpienia z pisemnym wnioskiem o wcześniejsze zakończenie okresu świadczenia Usług przez Operatora; w takim przypadku Operator rozpocznie świadczenie Usług w terminie nie później niż 7 dni od dnia doręczenia wniosku; Opłata miesięczna zostanie wówczas wyliczona proporcjonalnie do ilości dni, w których w danym miesiącu Usługa była świadczona;
 - e) jeśli Abonent nie wystąpił z wnioskiem wskazanym w ustępie 1 punkt d) niniejszego paragrafu, Operator rozpoczyna świadczenie Usług po upływie okresu zawieszenia wskazanego we wniosku o zawieszenie świadczenia Usług;
 - f) rozpoczęcie świadczenia Usług po okresie zawieszenia potwierdzone jest przez Operatora na piśmie.
2. W przypadku świadczenia usług zawartych na czas określony, konieczne jest zawarcie aneksu. Umowa zostanie przedłużona na okres na jaki został podpisany aneks o zawieszeniu świadczenia usług.
 3. Abonent może dokonać zawieszenia świadczenia Usług nie częściej niż raz w roku kalendarzowym.
 4. Zawieszenie Usługi nie dotyczy Abonentów korzystających z oferty IVENDO FLY.
 5. Każdej ze Stron przysługują prawo rozwiązania Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia skutecznego na koniec okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu.
 6. Oświadczenie Abonenta o wypowiedzeniu Umowy powinno zostać pod rygorem nieważności dokonane na piśmie oraz być dostarczone Operatorowi usług na adres siedziby firmy lub biura obsługi klienta Operatora wskazanego na stronie internetowej Operatora usług.
 7. Operator usług może zawiesić świadczenie usług Abonentowi, albo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Abonent, pomimo wezwania do zaniechania naruszania:
 - a) opóźnia się z zapłatą całości lub części opłaty instalacyjnej, abonamentowej lub dowolnej innej opłaty okresowej lub opłaty nie będącej opłatą okresową, przewidzianej Umową, Regulaminem, Cennikiem o co najmniej 14 dni od terminu wymagalności świadczenia
 - b) używa sprzętu lub korzysta z Usług niezgodnie z Umową lub jej załącznikami, w szczególności naraża na zniszczenie ten sprzęt lub udostępnia go osobom trzecim lub dokonuje samowolnej przeróbki sprzętu lub zakończenia sieci
 - c) korzysta z usług niezgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym zwłaszcza ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych
 - d) udostępnił usługi poza lokal
 - e) używa jakichkolwiek urządzeń zakłócających prawidłowe funkcjonowanie sieci telekomunikacyjnej Dostawcy usług
 - f) uniemożliwia przedstawicielom Dostawcy usług wymianę lub naprawę sprzętu bądź zakończenia sieci jak również usunięcia usterki albo awarii
 - g) utraci tytuł prawny do lokalu lub cofnięta lub odwołana zostanie zgoda na świadczenia Usług w lokalu osoby, która taki tytuł posiada
 - h) w inny rażący sposób narusza postanowienia umowy lub/i jej załączników, w szczególności Regulaminu świadczenia usług bądź przepisów prawa
8. Klient powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego zawiadomić IVENDO o fakcie nieotrzymania rachunku. Brak takiego zgłoszenia we wskazanym terminie będzie oznaczał, iż rachunek został Klientowi skutecznie doręczony.
 9. Brak doręczenia Klientowi rachunku nie zwalnia go z obowiązku uiszczenia wszystkich Opłat należnych IVENDO.
 10. W przypadku, gdy okres opóźnienia w uiszczeniu najstarszej z opóźnionych należności, przekraczać będzie 30 dni, IVENDO uprawniony będzie do rozpoczęcia procedury windykacyjnej należności za pośrednictwem firmy świadczącej profesjonalne usługi w zakresie windykacji należności. W takiej sytuacji Klient zobowiązany będzie do pokrycia kosztów takiej procedury w wysokości 20 % dochodzonych w ten sposób należności. Klient zobowiązany będzie także do zwrotu IVENDO poniesionych przez niego kosztów skierowanych do Klienta wezwań do zapłaty zaległych Opłat, według stawek określonych w Cenniku.
 11. IVENDO może każdą zapłatę Klienta zaliczyć na poczet najstarszej zaległości bez względu na wskazany tytuł zapłaty.
 12. Klient przyjmuje do wiadomości, iż IVENDO ma prawo dochodzenia wymagalnych Opłat i powierzenia ich dochodzenia wybranej przez siebie firmie windykacyjnej.
 13. Klient przyjmuje do wiadomości, że IVENDO przysługują prawo przekazania informacji dotyczących Klienta nie dokonującego terminowo płatności wynikających z Umowy do właściwego biura informacji gospodarczej lub KR D.
 14. Klient za udostępnienie Sprzętu osobom trzecim (poza osobami wspólnie zamieszkującymi z Klientem) w jakikolwiek sposób, a w szczególności poprzez podnajmowanie go lub oddawanie do bezpłatnego używania, udostępnianie tym osobom Programów (sygnałów) odbieranych za pomocą Sprzętu, jak też za wynoszenie Sprzętu poza adres instalacji zobowiązany będzie do zapłaty IVENDO kary umownej w wysokości **1.000 zł**.
 15. Klient przyjmuje do wiadomości, iż IVENDO nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe użytkowanie sprzętu jak i zniszczenia umyślne oraz niedopilnowania w trakcie wyładowań atmosferycznych.
 16. Klient zobowiązany jest po rozwiązaniu umowy zwrócić sprawny sprzęt w ciągu 14 dni od dnia zakończenia umowy, w innym przypadku zostanie obciążony karą w wysokości **800 zł**.
 17. Klient za zerwanie umowy prędzej niż przed jej upłynięciem zostanie obciążony karą umowną w wysokości **299 zł** oraz kosztem wartości abonamentu wyliczonym za każdy miesiąc pozostający do zakończenia Umowy.

§ 8 Cennik i opłaty.

1. Klient zobowiązany jest do terminowego uiszczenia na rzecz IVENDO Opłat, bez względu na okoliczność, kto z usług i Sprzętu bezpośrednio korzystał.
2. IVENDO nalicza Opłatę aktywacyjną w momencie zawarcia Umowy. Opłata aktywacyjna jest płatna jednorazowa i nie podlega zwrotowi.
3. Opłata abonamentowa za stały dostęp do usług pobierana jest z góry, w każdym okresie rozliczeniowym.
4. Czynsz najmu pobierany jest z góry, w każdym okresie rozliczeniowym.
5. Opłata operacyjna za doręczenie rachunków przez pocztę doliczana jest do każdego rachunku,
6. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc. Okres rozliczeniowy, w ciągu którego rozliczane są zrealizowane usługi będzie miał zastosowanie także do innych usług świadczonych przez IVENDO na rzecz Klienta w ramach istniejącej lub przyszłej Umowy.
7. Należności IVENDO naliczane są na podstawie cen wskazanych we właściwym Cenniku, obowiązującym w chwili podpisania Umowy oraz w sposób tam wskazany. Cennik uwzględnia już przyznane Klientowi ulgi.

§ 9 Serwis i postępowanie reklamacyjne.

1. Usterki i Awarie można zgłaszać telefonicznie, pocztą elektroniczną, listownie, do BOK, osobiście w siedzibie Operatora.
2. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę otrzymania przez Operatora zgłoszenia w formie opisanej w punkcie 1.
3. Operator udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamacje, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
4. W przypadku uznania przez Operatora wniesionej reklamacji dotyczącej Awarii, Abonent otrzyma zwrot Opłat w wysokości 1/30 sumy miesięcznych Opłat za Usługi IVENDO których dotyczy Awaria, za każde rozpoczęte 24 godziny Awarii.
5. Kwoty uznane na rzecz Abonenta w wyniku Reklamacji dotyczącej Awarii, będą odliczane od należności w następnych Okresach Rozliczeniowych.

6. Wszystkie awarie zgłaszane przez Abonenta, które powstały z winy IVENDO są naprawiane bezpłatnie. Za nieuzasadnione wezwanie serwisu będą pobierane opłaty zgodnie z Cennikiem. Wszelkie pozostałe usługi nie ujęte w Cenniku będą rozpatrywane indywidualnie.
7. Obsługa serwisowa oraz postępowanie reklamacyjne prowadzone są przez Operatora, także w imieniu DT.

§ 10 Pomoc techniczna.

1. Pomoc techniczna jest dostępna w godz. 8-18, od pon. – nd. Abonent może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane przez Operatora przy zawieraniu Umowy.
2. Dostęp do obsługi Abonenta możliwy jest tylko po podaniu danych personalnych i adresu Użytkownika.
3. Operator dołoży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał dwóch dni roboczych.
4. Operator zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, wykorzystywanego do świadczenia usługi na rzecz Abonenta, w ramach której może również nastąpić czasowe odłączenie Abonenta od usług

Operatora. Operator dołoży wszelkich starań, aby prace konserwacyjne trwały możliwie najkrócej, w szczególności, kiedy ze względu na ich przeprowadzenie konieczne będzie zawieszenie świadczenia usług.

5. Koszty pomocy technicznej w lokalu Abonenta są określane w Cenniku.
6. Operator zastrzega sobie, iż nie ponosi żadnych kosztów w razie wyłączeń atmosferycznych, ponieważ nie może zapobiec tym zdarzeniom. Abonent odpowiada za poprawne użytkowanie sprzętu oraz za odłączenia od zasilania energetycznego.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową i niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy kodeksu Cywilnego, Prawa Telekomunikacyjnego oraz inne właściwe przepisy.
2. Regulamin w niniejszej wersji obowiązują od dnia 01.08.2023 roku.
3. Wszelkie zmiany warunków Umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony.
4. Umowę sporządza się w formie pisemnej, w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Tabela 1. PREDKOŚCI USŁUG INTERNETU STACJONARNEGO (taryfy standardowe)

Technologia	Nazwa usługi	Prędkość pobierania danych			Prędkość wysyłania danych		
		Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]	Prędkość Maksymalna (Prędkość Deklarowana) [Mb/s]	Prędkość Zwykle Dostępna [Mb/s]	Prędkość Minimalna [Mb/s]
FTTH (Internet światłowodowy w domu)	Standard 60 Mb/s	60	42	30	6	4,2	3
	Srebrny 100 Mb/s	100	70	50	10	7	5
	Złoty 200 Mb/s	200	140	100	20	14	10
	Platynowy 300 Mb/s	300	210	150	30	21	15
	IVENDO 600 Mb/s	600	270	240	60	27	24
FTTH (Internet światłowodowy w mieszkaniu)	Standard 100 Mb/s	100	70	50	10	7	5
	Srebrny 200 Mb/s	200	140	100	20	14	10
	Złoty 300 Mb/s	300	210	150	30	21	15
	Platynowy 600 Mb/s	600	270	240	60	27	24
FTTH (Internet światłowodowy infrastruktura NEXERA)	Standard FLY 300 Mb/s	300	210	150	30	21	15
	Złoty FLY 600 Mb/s	600	270	240	60	27	24
	Platynowy FLY 900 Mb/s	900	405	360	90	40,5	36
FTTB (Internet światłowodowy w bloku)	Standard 30 Mb/s	30	21	15	3	2,1	1,5
	Srebrny 40 Mb/s	40	28	20	4	2,8	2
	Złoty 60 Mb/s	60	42	30	6	4,2	3
	Platynowy 80 Mb/s	80	56	40	8	5,6	4
Ethernet LAN (Internet kablowy w bloku)	Standard 12 Mb/s	12	8,4	6	2	1,4	1
	Srebrny 16 Mb/s	16	11,2	8	4	2,8	2
	Złoty 30 Mb/s	30	21	15	6	4,2	3
Internet radiowy	Standard 6 Mb/s	6	4,2	3	2	1,4	1
	Srebrny 12 Mb/s	12	8,4	6	4	2,8	2
	Złoty 18 Mb/s	18	12,6	9	6	4,2	3

.....

Podpis Operatora

.....

Podpis Abonenta

Cennik główny usług telekomunikacyjnych

INTERNET			INTERNET + TELEWIZJA		
Technologia	Nazwa usługi	Cena brutto [zł]	Technologia	Nazwa usługi	Cena brutto [zł]
FTTH (Internet światłowodowy w domku)	Standard 60 Mb/s	50,00	FTTH (Internet światłowodowy + TV w domku)	Podstawowy + Internet 100 Mb/s	74,90
	Srebrny 100 Mb/s	60,00		Korzystny + Internet 100 Mb/s	94,90
	Złoty 200 Mb/s	70,00		Bogaty + Internet 100 Mb/s	104,90
	Platynowy 300 Mb/s	80,00		Podstawowy + Internet 200 Mb/s	84,90
	IVENDO 600 Mb/s	100,00		Korzystny + Internet 200 Mb/s	104,90
				Bogaty + Internet 200 Mb/s	114,90
FTTH (Internet światłowodowy w mieszkaniu)	Standard 100 Mb/s	35,00	FTTH (Internet światłowodowy + TV w mieszkaniu)	Podstawowy + Internet 200 Mb/s	59,00
	Srebrny 200 Mb/s	45,00		Korzystny + Internet 200 Mb/s	79,00
	Złoty 300 Mb/s	55,00		Bogaty + Internet 200 Mb/s	89,00
Platynowy 600 Mb/s	70,00	Podstawowy + Internet 300 Mb/s		69,00	
FTTH (Internet światłowodowy infrastruktura NEXERA) IVENDO FLY	Standard FLY 300 Mb/s	69,00		Korzystny + Internet 300 Mb/s	89,00
	Złoty FLY 600 Mb/s	79,00		Bogaty + Internet 300 Mb/s	99,00
	Platynowy FLY 900 Mb/s	89,00	Podstawowy + Internet 300 Mb/s	94,90	
FTTB (Internet światłowodowy w bloku)	Standard 30 Mb/s	29,00	FTTH (Internet światłowodowy + TV infrastruktura NEXERA) IVENDO FLY	Korzystny + Internet 300 Mb/s	114,90
	Srebrny 40 Mb/s	35,00		Bogaty + Internet 300 Mb/s	124,90
	Złoty 60 Mb/s	40,00		Podstawowy + Internet 600 Mb/s	104,90
	Platynowy 80 Mb/s	45,00		Korzystny + Internet 600 Mb/s	124,90
Ethernet LAN (Internet kablowy w bloku)	Standard 12 Mb/s	35,00		Bogaty + Internet 600 Mb/s	134,90
	Srebrny 16 Mb/s	40,00			
	Złoty 30 Mb/s	45,00			
Internet radiowy	Standard 6 Mb/s	40,00			
	Srebrny 12 Mb/s	50,00			
	Złoty 18 Mb/s	60,00			

Cennik usług serwisowych i kary umowne

Usługi serwisowe	
1. Przeniesienie instalacji Internetu do innej lokalizacji :	
- zmiana lokalizacji w sieci kablowej	50 zł
- zmiana lokalizacji z sieci radiowej	150 zł
2. Wymiana końcówki sieci (wtyk RJ45)	
- na terenie Iławy	50 zł
- poza Iławą	80 zł
3. Instalacja gniazdka natynkowego RJ45 (za każdy punkt).	40 zł
4. Wymiana anteny.	100 zł
5. Sprzęt	
- zakup modemu ethernetowego	100 zł
- dzierżawa modemu światłowodowego na czas trwania umowy	0 zł
6. Montaż i konfiguracja routera, konfiguracja sieci (w przypadku resetu ustawień przez Abonenta)	
- na terenie Iławy	50 zł
- poza Iławą	80 zł
7. Nieuzasadnione wezwanie serwisu	
- na terenie Iławy	50 zł
- poza Iławą	80 zł
8. Zmiana parametrów Usługi (zmiana prędkości Internetu, zmiana pakietu TV)	25 zł
9. Demontaż instalacji Internetu, przed zakończeniem umowy	50 zł
10. Wykonanie dodatkowej instalacji w budynku pod Multiroom lub do Modemu	od 50zł
11. Natychmiastowy przyjazd serwisu na żądanie klienta (cena nie obejmuje usługi serwisowej).	100 zł
Inne usługi	
1. Zawieszenie świadczenia usługi.	5 zł
- opłata za każdy zawieszony miesiąc	
2. Ponowna aktywacja usługi po zablokowaniu dostępu do Internetu z powodu braku płatności.	20 zł
3. Wystawienie dokumentów w tym duplikatów i/lub potwierdzeń (za każdą stronę wydruku).	2 zł
4. Monit -wezwanie do zapłaty.	10 zł
5. Cesja umowy (bez zmiany miejsca instalacji).	20 zł
Kary umowne	
1. Kara za nieterminowe zwrócenie STB stanowiącego własność Operatora.	300 zł
2. Kara umowna za zgubienie albo zwrócenie uszkodzonego STB z winy Abonenta.	400 zł
3. Kary umowne związane z dodatkowymi akcesoriami:	
- pilot do obsługi STB	50 zł
- kable: zasilający, Ethernet, SCART	30 zł
- zasilacz	40 zł
- oryginalne opakowanie	10 zł
4. Kara za udostępnienie STB poza Lokalem Abonenta	250 zł
5. Kara za korzystanie z Usług niezgodnie z Regulaminem w szczególności w przypadku publicznego rozpowszechniania lub wykorzystywania Usług Operatora do działalności komercyjnej.	400 zł

OŚWIADCZENIA KLIENTA

Wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych, a także danych transmisyjnych w celach prezentacji produktów i usług świadczonych przez Dostawcę oraz oświadczenia, że zostałem poinformowany o możliwości wglądu w te dane, o możliwości ich korekty oraz wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.

tak nie

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie, numeru NIP, numeru konta bankowego, adresu poczty elektronicznej, oraz numeru/ów telefonu/ów kontaktowych w celach realizacji Umowy a ponadto, że zostałem poinformowany o możliwości wglądu w te dane, które będą przetwarzane pod adresem jego siedziby oraz o możliwości ich korekty, uzupełnienia oraz wniesienia sprzeciwu co do dalszego ich przetwarzania.

tak nie

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym danych transmisyjnych tj. dane przetwarzane do celów przekazywania komunikatów w sieci telekomunikacyjnych lub naliczania opłat za usługi telekomunikacyjne, w tym dane lokalizacyjne w tym dane lokalizacyjne, wskazujące położenie geograficzne urządzenia końcowego Abonenta na potrzeby realizacji Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, do której załączone jest niniejsze oświadczenie.

tak nie

Wyrażam zgodę na wystawianie i przesyłanie przez Dostawcę rachunków lub faktur w formie elektronicznej na adres e-mail.

tak nie

Oświadczam, iż zostałem poinstruowany przez Przedstawiciela Dostawcy usług o sposobach postępowania z udostępnionym mi przez Dostawcę usług Sprzętem w razie wyładowań atmosferycznych, a w szczególności, w związku z treścią Regulaminu Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych oraz zostałem poinformowany o obowiązku odłączenia Urządzeń i Sprzętu od zasilania energetycznego podczas wyładowań atmosferycznych oraz o konsekwencjach niedopełnienia tego obowiązku, w tym ewentualnej konieczności zwrotu kosztów naprawy lub wartości uszkodzonego sprzętu.

Abonentowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania i sprostowania oraz – w zakresie wynikającym z przepisów - do usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec ich przetwarzania oraz prawie do ich przenoszenia. Abonentowi przysługuje również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego dla przetwarzania. Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie udzielonej zgody Abonentowi przysługuje prawo do cofnięcia udzielonej zgody w każdym czasie, w dowolny sposób. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem

.....
Podpis Abonenta