

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nr.....

zawarta dnia:

Umowa zawarta pomiędzy:

Futuro Exitu Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie przy ulicy Nałęczowskiej 51A (20-701), wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Lublinie pod nr KRS 0000314895

W imieniu spółki działa

oraz Abonentem

nazwa przedsiębiorstwa:

reprezentowana przez:

adres/siedziba:

adres do korespondencji:

tel: fax:

e-mail:

NIP: Regon:

B. Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie przez Futuro Exitu Sp. z o.o. na rzecz Abonenta usług dostępu do Internetu oraz przyłączenie do sieci Internet przez Futuro Exitu Sp. z o.o.:

nazwa usługi:

1.
2.

w zakresie i na warunkach określonych niniejszą umową, załącznikami stanowiącymi jej integralną całość „Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych Futuro Exitu Sp. z o.o. w Lublinie” zwanym dalej Regulaminem oraz „Cennikiem usług świadczonych przez Futuro Exitu Sp. z o.o.” zwanym dalej Cennikiem.

Umowa zawarta jest na okres wskazany poniżej z zastrzeżeniem postanowień umownych w części C pkt. 8 oraz Regulaminu:

- ☐ 12 miesięcy, ☐ 24 miesiące, ☐ 36 miesięcy
☐ na czas nieokreślony - okres wypowiedzenia miesięcy ze skutkiem na koniec miesiąca
☐ inny:

Sposób płatności – okres

rozliczeniowy:

- ☒ miesięcznie ☐ z góry za cały okres trwania umowy ☐ określony w załączniku ☐ inny:

Załączniki do umowy:

1. Specyfikacja usług
2. Regulamin usług telekomunikacyjnych
3. Cennik
4. Dostępność Usług (Service Level Agreement)

Dokładna specyfikacja usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy oraz ceny świadczenia usług określają załączniki. Załączniki stanowią integralną część umowy. Abonent oświadcza, że otrzymał załącznik Specyfikacja Usług, Cennik, Regulamin, załącznik Dostępność Usług, co niniejszym kwituje. Abonent oświadcza również, że znając treść Specyfikacji Usług, Dostępności Usług Regulaminu i Cennika wyraża zgodę na włączenie ich postanowień do Umowy. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron. Abonent upoważnia Futuro Exitu Sp. z o.o. do wystawiania faktur VAT bez podpisu odbiorcy.

C. Inne postanowienia

1. Abonent wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych uzyskanych przez Futuro Exitu Sp. z o.o. w związku z niniejszą Umową. Futuro Exitu Sp. z o.o. zapewnia Abonentowi ochronę poufności tych danych. Dane są gromadzone w szczególności w celach zarządzania Abonentami oraz w celach marketingowych. Abonent wyraża zgodę na udostępnienie przez Futuro Exitu Sp. z o.o. danych Abonenta osobom trzecim w celach związanych wykonywaniem niniejszej Umowy lub w celach badań statystycznych prowadzonych przez Futuro Exitu Sp. z o.o.
2. Zgodnie z ustawą z dnia 27 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych i na zasadach w niej określonych, Abonent ma prawo wglądu do swoich danych oraz ich poprawiania.
3. Numer umowy jest unikatowym numerem przydzielonym abonentowi za pomocą którego abonent jest m.in. identyfikowany w Biurze Obsługi Klienta;
4. Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty określa Regulamin;
5. Informację o polubownych sposobach rozwiązywania sporów określa Regulamin;
6. Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych określa Regulamin;
7. Niniejsza umowa nie ulega rozwiązaniu w przypadku zmiany formy prawnej, przekształcenia, czy transformacji którejkolwiek ze Stron;
8. Futuro Exitu Sp. z o.o.:
 - doręcza na piśmie abonentowi będącemu stroną umowy zawartej na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie;
 - doręcza na piśmie abonentowi niebędącemu stroną umowy zawartej na piśmie, który udostępnił swoje dane, o których mowa w ust. 1a Ustawy Prawo Telekomunikacyjne, treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych
 - podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. W przypadku braku akceptacji zmian abonent ma prawo do pisemnego wypowiedzenia umowy z zachowaniem terminów umownych.
9. W razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, o którym mowa w ust. 8, Futuro Exitu Sp. z o.o. nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ewentualnej ulgi;

10. Przepisu ust. 9 nie stosuje się, jeżeli konieczność wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 1, wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych;
11. W przypadku zmiany nazwy, adresu lub siedziby, Futuro Exito niezwłocznie informuje o powyższym abonenta w formie pisemnej
12. Na żądanie abonenta, który udostępnił swoje dane, o których mowa w pkt 8 podpunkt drugi, Futuro Exito dostarcza treść każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta w tym celu adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość
13. Futuro Exito doręcza na piśmie abonentowi, który udostępnił swoje dane, o których mowa w art. 60a ust. 1a ustawy Prawo Telekomunikacyjne (pkt. 8 podpunkt drugi umowy część C), chyba że abonent złożył żądanie określone w ust. 5a w/w Ustawy, oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej proponowanej zmiany w cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent ma prawo do wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku.

czytelny podpis Abonenta

pieczęć firmowa Abonenta

czytelny podpis pełnomocnika Futuro Exito Sp. z o.o.

pieczęć firmowa Futuro Exito Sp. z o.o.

Załącznik do umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu

załącznik nr: 1 zawarty w dniu:

do Umowy zawartej w dniu: pomiędzy Futuro Exito Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie przy ulicy Nałęczowskiej 51A (20-701) a stanowiący integralną jej część

Specyfikacja usługi

pełna nazwa usługi:

parametry usługi: Przepływność w IP

Powyższe parametry gwarantowane są przez Futuro Exito od przyłącza abonenckiego do routera brzegowego sieci szkieletowej EXITO.

„Przepływność w IP” oznacza, że użyteczne dane transmitowane na porcie dostępowym do Internetu to pakiety IP (nagłówki i pola danych) wysyłane lub odbierane przez Abonenta. Przepływność w IP mierzona jest pomiędzy lokalizacją Abonenta a węzłem dostępowym Futuro Exito za pomocą programu Iperf, przy generacji pakietów TCP o długości 1500 bajtów programem Iperf w okresie 5 minut. Za poprawny wynik pomiaru przyjmuje się wartość równą przepływności wykupionej przez Abonenta $\pm 1\%$. Jest to jedyny, dopuszczalny przez Futuro Exito oraz Abonenta sposób pomiaru dla tej usługi.

Adres lokalizacji przyłącza lub przyłączy:

1.
2.

Warunki cenowe usługi:

	Opłata jednorazowa (instalacyjna)	Abonament
Wg Cennika za Usługę	,00 PLN netto	,00 PLN netto
Wartość ewentualnej ulgi (opustu)	,00 PLN netto	,00 PLN netto
Do zapłaty	,00 PLN netto	,00 PLN netto

Zakres świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych:

Opłata abonamentowa zawiera koszty utrzymania łącza i nielimitowany czasowo dostęp do Internetu. Opłata powiększona zostanie o podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką ustawową. W pozostałym zakresie zakres świadczonych usług określać będzie Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Termin rozpoczęcia świadczenia usługi:

Do dnia:

Sposób składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi:

Zamówienia na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi dokonywane są w drodze zawarcia aneksu do umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

Dane dotyczące jakości usług:

Dostępność usługi w okresie rozliczeniowym utrzymana będzie na poziomie 95%. Świadczenie usług będzie zgodne z normami i przepisami powszechnie obowiązującymi na terenie RP w tym Ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.) oraz Ustawą z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.). W pozostałym zakresie dane dotyczące jakości i dostępności usług określać będzie stanowiący integralną część umowy załącznik Dostępność Usług (Service Level Agreement).

Zakres obsługi serwisowej:

Całodobowa obsługa klientów przez Biuro Obsługi Klientów pod numerem telefonu 0 81 561 85 00, a szczegółowe unormowania dotyczące obsługi serwisowej określone są w Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Tryb postępowania reklamacyjnego

Futuro Exito jest zobowiązane do rozpatrzenia reklamacji usługi. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego złożenia, uważa się, że ta reklamacja została uwzględniona. W pozostałym zakresie zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji określać będzie Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Czas trwania umowy, tryb i warunki dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia, sposób i termin rozwiązywania umowy:

Umowę zawiera się na okres 12 kolejnych miesięcy liczonych od dnia dokonania aktywacji chyba, że strony postanowią inaczej w umowie, z zastrzeżeniem postanowień umownych w części C pkt. 8 oraz Regulaminu. W przypadku braku pisemnego oświadczenia abonenta o nie przedłużaniu umowy, złożonego do Futuro Exito najpóźniej na 30 dni przed upływem pierwszego i każdego następnego okresu obowiązywania umowy zawartej na czas określony, umowa ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony umowy, na kolejny okres obowiązywania umowy, odpowiadający długości ostatniemu okresowi obowiązywania umowy. Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu, wszelkie zmiany i uzupełnienia, odstąpienie i wypowiedzenie Umowy wymagają dla swej ważności zachowania formy pisemnej. Sposób i termin rozwiązywania umowy określa Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych

Uwagi:

.....
czytelny podpis Abonenta

.....
czytelny podpis pełnomocnika Futuro Exito Sp. z o.o.

.....
pieczęć firmowa Abonenta

.....
pieczęć firmowa Futuro Exito Sp. z o.o.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH
przez FUTURO EXITO Spółkę z o.o. z siedzibą w Lublinie (20-701), przy ul. Nałęczowskiej 51A (Futuro Exito).

§ 1 Zakres świadczonych przez Futuro Exito usług telekomunikacyjnych

1. Futuro Exito świadczy usługi polegające głównie na przekazywaniu sygnałów w sieci telekomunikacyjnej.
2. Na podstawie niniejszego regulaminu Futuro Exito świadczy usługi dla abonentów nie będących konsumentami.
3. Rodzaje usług i inne dane ich dotyczące określa umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy abonentem i Futuro Exito zwana dalej „umową”. Integralną częścią umowy jest niniejszy regulamin i cennik usług.
4. Futuro Exito umożliwia abonentowi korzystanie z sieci telekomunikacyjnych innych operatorów, z którymi Futuro Exito zawarło oddzielne porozumienie

§ 2 Umowa o świadczenie usług

1. Umowa może być zawarta z podmiotem, który poda aktualne dane niezbędne do zawarcia umowy oraz okazać ważne oryginały lub poświadczane kopie dokumentów stwierdzających te dane. Kopie okazanych dokumentów stanowią będą załączniki do umowy.
2. W indywidualnych przypadkach Futuro Exito może uzależnić zawarcie umowy od wpłacenia kaucji. Warunki dotyczące kaucji określa w takim wypadku umowa.
3. Wnioskując o zawarcie umowy dotyczącej świadczenia usługi za pomocą urządzeń będących własnością Futuro Exito, wskazując miejsce do instalacji tych urządzeń, obowiązując jest wykazać tytuł stanowiący o uprawnieniu do instalacji takich urządzeń.
4. Umowę zawiera się na okres 12 kolejnych miesięcy liczonych od dnia dokonania aktywacji, chyba że strony postanowią inaczej w umowie.
5. Czas trwania umowy może wynikać z oferty promocyjnej.
6. Gdy dzień dokonania aktywacji nie jest pierwszym dniem miesiąca kalendarzowego, umowę uważa się za zawartą na łączny okres, będący sumą okresu obowiązywania umowy oraz liczby dni, które upłynęły od daty dokonania aktywacji do ostatniego dnia miesiąca, w którym dokonano aktywacji włącznie. Jeżeli świadczone usługi nie obejmują pełnych miesięcy, opłata abonamentowa za taki niepełny miesiąc jest naliczana w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty za każdy dzień tego miesiąca.
7. Rozpoczęcie świadczenia usług następuje w dniu dokonania aktywacji usługi, rozumianej jako techniczna instalacja urządzeń będących własnością Futuro Exito i uruchomienie usługi wraz z podpisaniem przez strony protokołu stwierdzającego zainstalowanie takich urządzeń i poprawne funkcjonowanie usługi z zastrzeżeniem, że instalacja urządzeń udostępnianych przez Futuro Exito następuje tylko w przypadku, gdy dana usługa przewiduje taką instalację. Data aktywacji jest uzgodniona w umowie. W przypadku nieuzasadnionego nieuczestniczenia abonenta w aktywacji usługi lub odmowy podpisania protokołu przez abonenta, Futuro Exito jest uprawnione do dokonania jednostronnie aktywacji usługi i podpisania protokołu. W przypadku zgłoszenia przez abonenta na piśmie uzasadnionych zastrzeżeń do aktywacji usługi i uznaniu ich przez Futuro Exito, Futuro Exito ustala następny termin aktywacji usługi.
8. W przypadku, gdy dla danej usługi nie przewidziano aktywacji usługi, usługa jest świadczona od dnia określonego w umowie.
9. W przypadku braku pisemnego oświadczenia abonenta o nie przedłużeniu umowy, złożonego do Futuro Exito najpóźniej na 30 dni przed upływem pierwszego i każdego następnego okresu obowiązywania umowy zawartej na czas określony, umowa ulega automatycznemu przedłużeniu, tj. bez potrzeby dokonywania jakichkolwiek czynności przez strony umowy, na kolejny okres obowiązywania umowy, odpowiadający długości ostatniemu okresowi obowiązywania umowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
10. Abonent nie jest uprawniony do udostępniania usług osobom trzecim. Abonent zobowiązuje się do nie wykorzystywania usług Futuro Exito w celu dostarczania, udostępniania lub świadczenia usług telekomunikacyjnych chyba, że Futuro Exito wyrazi na to zgodę na piśmie.
11. Abonent zapewnia upoważnionym przedstawicielom Futuro Exito kontrolę instalacji i urządzeń będących własnością Futuro Exito,
12. Strony umowy zobowiązane są do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach danych określonych w umowie.

§ 3 Zakres obsługi serwisowej

1. Futuro Exito zapewnia całodobowy dostęp do Centrum Obsługi Klienta (COK). Dane kontaktowe do COK są udostępnione na stronie www.futuroexito.pl.
2. COK udziela wszelkich informacji dotyczących obsługi serwisowej i warunków umowy.
3. Futuro Exito zobowiązuje się do reakcji serwisowej w zakresie napraw awarii spowodowanych przez Futuro Exito w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia reklamacji dotyczącej nieprawidłowego działania usługi.

§ 4 Urządzenia

1. W celu wykonania umowy Futuro Exito może umożliwić korzystanie przez abonenta z urządzeń będących własnością Futuro Exito (przez własność w niniejszym regulaminie należy rozumieć każdy inny tytuł prawny uprawniający Futuro Exito do określonego dysponowania urządzeniami).
2. Koszty uszkodzenia lub utraty urządzenia obciążają abonenta jedynie w przypadku, gdy uszkodzenie lub utrata powstały jako następstwo działania lub zaniechania abonenta.
3. Futuro Exito jest uprawnione do okresowej kontroli prawidłowości działania urządzeń z co najmniej 3 dniowym uprzedzeniem abonenta.
4. Futuro Exito ma prawo i obowiązek konserwacji i modernizacji sieci telekomunikacyjnej, co może spowodować przerwę w świadczeniu usług lub pogorszenie ich jakości, jednak nie dłużej niż jednorazowo 3 godziny oraz nie częściej niż 4 razy w miesiącu. Futuro Exito będzie w miarę możliwości technicznych przeprowadzać czynności w ramach konserwacji i modernizacji sieci w godzinach najmniej intensywnego korzystania z usług.
5. Abonent zobowiązany jest do umożliwienia demontażu i natychmiastowego zwrotu po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy wszystkich urządzeń i instalacji będących własnością Futuro Exito w stanie nie gorszym, niż wynikającym z prawidłowej eksploatacji.
6. Urządzenia udostępnione abonentowi w celu świadczenia usług są i pozostają własnością Futuro Exito. Abonent oświadcza, że w przypadku zatrzymania po wygaśnięciu lub rozwiązaniu umowy urządzeń poza obowiązkiem natychmiastowego wydania będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 5 % opłaty abonamentowej za każdy dzień zatrzymania lub zwłoki w zwrocie urządzeń.

§ 5 Płatność za usługi

1. Abonent i Futuro Exito zgodnie oświadczają, że abonent zobowiązany będzie do zapłaty całości umówionej wypłaty opłaty za świadczenie usługi w postaci opłaty abonamentowej oraz innych opłat wynikających z umowy, a ponadto że abonentowi nie przysługują uprawnienia do potrącenia lub zatrzymania żadnej kwoty tego wynagrodzenia lub urządzeń, do których Futuro Exito posiada tytuł prawny.

2. Elementami, które mogą składać się na opłatę abonamentową w szczególności są:
 - a) zagwarantowana minimalna szybkość przekazywania sygnałów w sieci,
 - b) wielkość (wolumen) ruchu generowanego w Sieci Exito przez użytkownika,
 - c) opłata za udostępnianie usługi polegającej na realizacji połączeń sygnałów głosowych za pomocą ich przetworzenia,
 - d) sumaryczny czas połączeń na wybrane kierunki w usłudze z pakietem minut, dostępnych w ramach opłaty minimalnej,
 - e) wielkość udostępnionej fizycznej przestrzeni lub rodzaj urządzeń technicznych w przypadku usługi kolokacji
 - f) dostęp do zdefiniowanych usług „wirtualnych” wyspecyfikowanych w ofercie (elementy usług hostingowych)
3. Faktury przysyłane są pocztą na adres abonenta wskazany w umowie lub dostarczane w inny dopuszczalny prawnie sposób, lub w sposób uzgodniony z abonentem.
4. Jeśli usługa posiada opłatę aktywacyjną, opłata ta jest wnoszona wraz z opłatą za pierwszy okres rozliczeniowy.
5. Faktura określa wysokość opłat za usługi zgodnie z cenami w okresie rozliczeniowym, za który zostały naliczone, z góry za dany okres rozliczeniowy, chyba że umowa stanowi inaczej.
6. Futuro Exito dostarcza wraz z fakturą wykaz wykonanych usług.
7. Abonent zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia (należności) za świadczone na podstawie umowy usługi w wysokości określonej w fakturze w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury na rachunek bankowy Futuro Exito wskazany na fakturze.
8. Za opóźnienie w uiszczeniu opłat cen naliczane będą odsetki ustawowe. Odsetki należą się za czas opóźnienia, poczynając od pierwszego dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin zapłaty należności określony w fakturze.
9. Futuro Exito może naliczać w wystawianych fakturach opłaty za usługi zrealizowane w poprzednich okresach rozliczeniowych, o ile nie były one jeszcze naliczone.
10. Opłaty za usługi oraz inne opłaty i szczegółowe zasady ich naliczania określone są w cenniku i umowie.

§ 6 Zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty

1. Futuro Exito ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, chyba że są one wynikiem działania abonenta, niedochowania przez abonenta przepisów prawa, postanowień niniejszego regulaminu lub umowy, działania osób trzecich lub powstały w wyniku siły wyższej, lub Futuro Exito nie można przypisać przyczynienia się do spowodowania niewykonania lub nienależytego wykonania usług.
2. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Futuro Exito, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 miesięcznej stałej opłaty abonamentowej za daną usługę, w przypadku usług objętych opłatami w formie comiesięcznych stałych abonamentów.
3. Za każdą rozpoczętą godzinę przerwy w świadczeniu usługi wynikającej z winy Futuro Exito, abonentowi przysługuje odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/720 średniej miesięcznej opłaty za daną usługę, liczonej według faktur z ostatnich trzech okresów rozliczeniowych, w przypadku usług rozliczanych według zmiennych parametrów. W przypadku, gdy abonent korzysta z usług krócej niż trzy miesiące – średniej opłaty miesięcznej dla tego okresu.
4. Kara umowna w postaci zwrotu części miesięcznej opłaty abonamentowej przysługuje jeżeli przerwa nastąpiła z winy Futuro Exito i Futuro Exito dokonało pozytywnego rozpatrzenia reklamacji dotyczącej przerwy w świadczeniu usług.
5. Za każdy dzień zawinionego przez Futuro Exito opóźnienia dokonania aktywacji abonentowi przysługuje kara umowna w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej.
6. Zapłata kar umownych następuje w terminie 14 dni od dnia wymagalności w formie wskazanej przez abonenta w tym poprzez przelew środków pieniężnych na wskazane przez niego konto bankowe lub po uprzedniej jego zgodzie poprzez zaliczenie ich na poczet przyszłych należności Futuro Exito z tytułu świadczenia usług na rzecz abonenta.
7. Futuro Exito nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez abonenta korzyści.

§ 7 Zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji

1. Abonent ma prawo złożyć reklamację m.in. z powodu niewywiązania się przez Futuro Exito z usług określonych w umowie i regulaminie, terminu rozpoczęcia świadczenia tych usług lub nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług.
2. Futuro Exito jest zobowiązane do rozpatrzenia reklamacji usługi w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego złożenia poprzez udzielenie pisemnej odpowiedzi.
3. Jeżeli reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej prawidłowego złożenia, uważa się, że reklamacja została uwzględniona z zastrzeżeniem § 7 ust. 5 i ust. 6 Regulaminu. Częściowa odmowa rozpatrzenia reklamacji następuje również w drodze pisemnej, w drodze odpowiedzi wysłanej listem poleconym na adres abonenta.
4. Reklamacja może być złożona pisemnie, telefonicznie lub ustnie do protokołu sporządzonego przez jednostkę, o której mowa w § 4, a także przy wykorzystaniu innych środków porozumiewania się na odległość, w tym drogą elektroniczną o ile nie stoją temu na przeszkodzie techniczne możliwości.
5. Reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej lub od dnia, w którym usługa została nienależyście wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej prawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej.
6. Reklamacja złożona po upływie terminu, o którym mowa w ust. 5, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.
7. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania, albo siedzibę abonenta (reklamującego),
 - b) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu;
 - c) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamację;
 - d) przydzielony reklamującemu numer umowy;
 - e) datę zawarcia umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej - w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania z winy Futuro Exito umówionego terminu rozpoczęcia świadczenia usług;
 - f) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku gdy reklamujący 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;
 - h) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

8. Szczegółowy tryb postępowania reklamacyjnego określa Rozporządzenie Ministra Infrastruktury z dnia 1 października 2004 r. w sprawie trybu postępowania reklamacyjnego oraz warunków, jakim powinna odpowiadać reklamacja usługi telekomunikacyjnej, które jest dostępne min. na stronie www.futuroexito.pl.

§ 8 Ograniczenie świadczenia usług

1. Futuro Exito może przerwać, zawiesić lub ograniczyć świadczenie usług na rzecz abonenta:
 - a) jeżeli abonent opóźnia się lub pozostaje w zwłoce z płatnością należności za wykonanie usług, aż do dnia uiszczenia na rzecz Futuro Exito wszystkich zaległych opłat.
 - b) jeżeli abonent narusza warunki regulaminu, umowy lub cennika usług albo podejmuje działania utrudniające lub uniemożliwiające świadczenie usług przez Futuro Exito, aż do dnia zaprzestania tych naruszeń,
 - c) narusza inne istotne postanowienia
2. W okresie przerwania, zawieszenia lub ograniczenia świadczenia usług przez Futuro Exito opłata za świadczone usługi jest naliczana oraz jest należna od abonenta w pełnej wysokości zgodnie z umową i cennikiem.
3. Za ponowne rozpoczęcie świadczenia usługi abonentowi Futuro Exito może pobrać odrębną opłatę w wysokości opłaty abonamentowej.

§ 9 Rozwiązanie umowy

1. Umowa zawarta na czas określony może być rozwiązana, poza innymi przypadkami określonymi w regulaminie, umowie lub cenniku, jedynie:
 - a) za porozumieniem stron dokonanych w formie pisemnej,
 - b) jeżeli strona umowy żądająca wcześniejszego rozwiązania umowy zawarła na czas określony dokona zapłaty na rzecz drugiej strony odszkodowania w wysokości, które nie może przekroczyć wartości ulgi przyznanej abonentowi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy do dnia jej rozwiązania.
 - c) w przypadkach określonych w akcjach promocyjnych.
2. Futuro Exito może rozwiązać umowę z abonentem w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) cofnięcia, ograniczenia, wygaśnięcia, zmiany uprawnień lub warunków do świadczenia usług przez Futuro Exito, spowodowanych decyzją administracyjną lub zmianą przepisów prawa
 - b) niezawiniętej przez Futuro Exito zmiany warunków świadczenia usług, które uniemożliwiają w sposób trwały świadczenie usług ze względów technicznych,
 - c) nie uregulowania w terminie przez abonenta opłat na rzecz Futuro Exito za świadczone usługi,
 - d) wykorzystywania przez abonenta urządzeń i sieci telekomunikacyjnej Futuro Exito w sposób sprzeczny z umową, zagrożający istotnym interesem innych abonentów lub interesom Futuro Exito,
 - e) wykorzystywania przez abonenta bez zgody Futuro Exito urządzeń i dostępnienia usługi innym podmiotom
 - f) naruszenia postanowień umowy lub regulaminu przez abonenta i nie zaprzestania tego naruszenia w terminie 7 dni od dnia wezwania,
 - g) podania przez abonenta nieprawdziwych danych w umowie,
3. W przypadkach określonych w ust. 2 pkt c) do f) abonent jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Futuro Exito odszkodowania w wysokości wyliczonej w trybie i zgodnie z ust. 1 pkt b).
4. Abonent może rozwiązać umowę z Futuro Exito w trybie natychmiastowym w przypadku:
 - a) rażącego i zawinionego naruszenia umowy przez Futuro Exito i nie zaprzestania tego naruszenia pomimo wezwania
 - b) naruszenia ciągłej przerwy w świadczeniu usługi trwającej dłużej niż 3 dni z przyczyn zawinionych przez Futuro Exito,
 - c) naruszenia tajemnicy telekomunikacyjnej,
5. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy wymaga formy pisemnej, przy czym oświadczenie takie powinno zostać przesyłane listem poleconym, kurierem lub dostarczone osobiście na wskazany w umowie adres drugiej strony, chyba że adres od momentu podpisania umowy zmienił się i strony zostały o tym powiadomione. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy winno zawierać podstawę (przyczynę) faktyczną i formalną rozwiązania.
6. Z dniem rozwiązania lub wygaśnięcia umowy Futuro Exito zaprzestaje świadczenia usług na rzecz abonenta, odłącza od sieci urządzenia wykorzystywane przez abonenta na podstawie tej umowy oraz w każdym czasie może je zdemontować i zabrać.

§ 10 Sposoby rozwiązywania sporów

1. Intencją stron jest rozstrzyganie w dobrej wierze i bez uciekania się do arbitrażu wszelkich sporów, kontrowersji lub roszczeń wynikających z lub odnoszących się do tej umowy lub jej naruszenia, zakończenia lub nieważności, a w braku porozumienia wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo powszechny Sąd dla aktualnej siedziby Futuro Exito Sp. z o.o.
2. Spór cywilnoprawny między abonentem a dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może być zakończony w drodze postępowania sądowego, a jeśli reklamującym jest konsument również w drodze postępowania mediacyjnego lub przed sądem polubownym o których mowa w art. 109 i 110 Ustawy Prawo Telekomunikacyjne.
3. Zapis § 10 ust. 1 nie dotyczy Konsumentów w zakresie ustalenia właściwości miejscowej Sądu.

§ 11 Sposób uzyskania informacji o aktualnym cenniku usług oraz kosztach usług serwisowych

Aktualny cennik usług i informacje o kosztach usług serwisowych znajduje się na stronie internetowej dostawcy usług pod adresem www.futuroexito.pl oraz w siedzibie dostawcy usług.

§ 12 Cesja

Abonent za zgodą Futuro Exito wyrażoną na piśmie, pod rygorem nieważności, ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z umowy na osobę trzecią.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. Z zastrzeżeniem postanowień prawa w zakresie zgłaszania reklamacji usług telekomunikacyjnych, zmiany umowy oraz wszelkie zawiadomienia i zgłoszenia, o których mowa w umowie lub regulaminie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Do spraw nieuregulowanych Regulaminem i umową odpowiednio zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego w szczególności Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.) oraz Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późn. zm.).
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.07.2011 roku.

CENNIK

Załącznik do umowy o świadczenie usług dostępu do Internetu

załącznik nr: 3 zawarty w dniu:

do Umowy zawartej w dniu: pomiędzy Futuro Exito Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie przy ulicy Nałęczowskiej 51A (20-701) a stanowiący integralną jej część.

Cennik dostępu do Internetu – łącza symetryczne

Prędkość z/do Internetu	Jednorazowa opłata instalacyjna	Abonament miesięczny
4 Mbps / 4 Mbps	1 000,00 PLN netto	600,00 PLN netto
5 Mbps / 5 Mbps	1 000,00 PLN netto	700,00 PLN netto
6 Mbps / 6 Mbps	1 000,00 PLN netto	800,00 PLN netto
7 Mbps / 7 Mbps	1 000,00 PLN netto	900,00 PLN netto
8 Mbps / 8 Mbps	1 000,00 PLN netto	1 000,00 PLN netto
9 Mbps / 9 Mbps	1 000,00 PLN netto	1 200,00 PLN netto
10 Mbps / 10 Mbps	1 000,00 PLN netto	1 400,00 PLN netto
> 10 Mbps / 10 Mbps	Indywidualna wycena	Indywidualna wycena

- dostęp do Internetu realizowany za pomocą infrastruktury światłowodowej lub radiowej,
- łącza symetryczne,
- brak limitu przesyłanych danych,
- standardowy styk z siecią 100 Base-T lub 1000 Base-T,
- adresy IP – przyznane na podstawie złożonego wniosku,
- możliwość instalacji innych usług (np. Internet, Telefonía Cyfrowa, PVC, VPN) z wykorzystaniem jednego punktu styku z siecią Exito,
- czas reakcji serwisu – 8 godzin,
- obsługa serwisowa - bezpłatna
- obsługa klientów – 24h,
- umowa na czas określony lub nieokreślony

czytelny podpis Abonenta

pieczęć firmowa Abonenta

czytelny podpis pełnomocnika Futuro Exito Sp. z o.o.

pieczęć firmowa Futuro Exito Sp. z o.o.

Dostępność Usług (Service Level Agreement)

załącznik nr: 4 zawarty w dniu: do Umowy zawartej w dniu:
pomiędzy Futuro Exito Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie przy ulicy Nałęczowskiej 51A (20-701)
a
..... stanowiący integralną jej część

Definicje

- 1) Awaria – brak dostępności usługi spowodowany awarią urządzeń lub łączy telekomunikacyjnych Operatora lub użytkowanych przez Operatora na mocy odrębnych umów z osobami trzecimi, w tym innymi operatorami.
- 2) Awaria Uznana (AU) - Awaria stwierdzona i udokumentowana przez służby techniczne Operatora. Operator monitoruje przebieg AU i określa czas jej zakończenia.
- 3) Siła wyższa - zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia w chwili zawarcia Umowy, a w szczególności: działanie sił przyrody, wojna, strajki, zamieszki, demonstracje, niepokoje społeczne, awarie w dostawie energii, zmiana przepisów prawa, akty władzy państwowej, samorządowej.
- 4) Dostępność usługi – wartość określana w procentach, oznaczająca możliwość korzystania z wykupionej usługi, zgodnie z parametrami opisanymi w umowie abonenckiej.
- 5) Obniżenie dostępności usługi – wartość określana w procentach, oznaczająca przerwę w możliwości korzystania z usługi, zgodnie z parametrami opisanymi w umowie abonenckiej.
- 6) Dostępność miesięczna (DM) – wyrażony w procentach parametr opisany poniższym

Zwrot z Tytułu Niedostępności Usługi w okresie miesięcznym i rocznym

Dla potrzeb obliczenia kwoty Zwrotu z Tytułu Niedostępności (zwanego dalej „Zwrotem z Tytułu Niedostępności”) Usługę uznaje się za niedostępną („Niedostępna”), gdy wystąpi Awaria. Przez cały pozostały czas Usługę uznaje się za dostępną („Dostępna”).

Dostępność Usługi w okresie miesięcznym lub rocznym określa się procentowo jako:

$$((720 - \text{łączna liczba godzin Niedostępności w okresie}) / 720) \times 100\%.$$

Operator, na żądanie Abonenta, uiszcza Zwrot z Tytułu Niedostępności Usługi w okresie miesięcznym lub rocznym w wysokości uzależnionej od wartości Dostępności Usługi w okresie miesięcznym lub rocznym.

Kwoty Zwrotu z Tytułu Niedostępności Usługi będą płatne zgodnie z następującą tabelą I.

Dostępność Usługi w okresie miesięcznym	Kwota Zwrotu: % miesięcznej opłaty abonamentowej
Dostępność $\geq 98,0\%$	-
$98,0\% > \text{Dostępność} \geq 97,0\%$	10
$97,0\% > \text{Dostępność} \geq 96,0\%$	30
$96,0\% > \text{Dostępność} \geq 95,0\%$	50
$95,0\% > \text{Dostępność}$	100
Dostępność w okresie rocznym	Kwota Zwrotu: % rocznej opłaty abonamentowej
Dostępność $\geq 99,7\%$	-
$99,7\% > \text{Dostępność} \geq 99,5\%$	1
$99,5\% > \text{Dostępność} \geq 99,0\%$	3
$99,0\% > \text{Dostępność} \geq 98,0\%$	5
$98,0\% > \text{Dostępność}$	10

Wypłata kar umownych

- 1) Operator wypłaci Zwroty za Niedostępność na żądanie Abonenta wraz z następną fakturą wystawioną po zakończeniu okresu, w odniesieniu, do którego obliczano Niedostępność.
- 2) Ewentualne Zwroty za Niedostępność oraz kary umowne przewidziane w Regulaminie wypłacane Abonentowi podlegają łączeniu.
- 3) Miesięczna suma Zwrotów wypłaconych za Niedostępność wraz z karami umownymi określonymi w Regulaminie nie może przekroczyć 100% wartości miesięcznej opłaty abonamentowej z tytułu Usługi.
- 4) Roczna suma Zwrotów wypłaconych za Niedostępność wraz z karami umownymi określonymi w Regulaminie nie może przekroczyć 100% wartości rocznej opłaty abonamentowej z tytułu Usługi otrzymanej od Abonenta w tymże roku.
- 5) Wszystkie Zwroty wskazane w niniejszej Specyfikacji spełniają funkcję kar umownych i wyłączają możliwość dochodzenia przez Abonenta odszkodowania przewyższającego wysokość tychże kar z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi.

czytelny podpis Abonenta

pieczęć firmowa Abonenta

czytelny podpis pełnomocnika Futuro Exito Sp. z o.o.

pieczęć firmowa Futuro Exito Sp. z o.o.