

Umowa o świadczenie usługi **CyberLan** numer ...../...../201.....  
zawarta w ..... dnia .....  
pomiędzy PPHU Vultus, z siedzibą w Pleszewie 63-300, ul. Wieniawskiego 15, zwanym dalej **Operatorem**, reprezentowana przez ..... na podstawie udzielonego pełnomocnictwa  
a

**Abonentem:**

imię i nazwisko / firma ..... reprezentowanym przez (imię i nazwisko).....,  
zamieszkałego w (adres)....., legitymującego się dowodem osobistym  
seria..... nr....., na podstawie udzielonego pełnomocnictwa.  
NIP<sup>1</sup> ..... PESEL<sup>2</sup> / Regon<sup>1</sup> .....  
ulica..... nr domu ..... nr mieszkania.....  
kod pocztowy..... miejscowość .....  
telefon kontaktowy<sup>3</sup> ..... adres e-mail<sup>3</sup> .....  
Dane dotyczące miejsca świadczenia Usługi:  
ulica..... nr domu ..... nr mieszkania.....  
kod pocztowy..... miejscowość .....

**§ 1.**

1. Przedmiotem niniejszej umowy (Umowa) jest świadczenie przez Operatora usługi CyberLan (Usługa) w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie świadczenia usługi CyberLan (Regulamin) oraz Cenniku usługi CyberLan (Cennik).
2. Regulamin i Cennik są dostępne na stronie internetowej [www.cyberlan.pl](http://www.cyberlan.pl) oraz w siedzibie Operatora.

**§ 2.**

1. Na podstawie Umowy Operator świadczy na rzecz Abonenta Usługę w Opcji ..... o parametrach, określonych w Cenniku. Za korzystanie z Usługi Abonent ponosi opłatę abonamentową w wysokości określonej w obowiązującym Cenniku.
2. W ramach Usługi Abonent korzysta z udostępnionego przez Operatora Zestawu. Za korzystanie z udostępnionego przez Operatora Zestawu instalacyjnego Abonent nie ponosi opłat.
3. W ramach niniejszej Umowy, Abonent korzysta z następującej oferty promocyjnej (nazwa Promocji: .....), której zasady zostały określone w Regulaminie Promocji.
4. Umowa zostaje zawarta na czas (nieokreślony lub określony – ..... miesięcy<sup>4</sup>). Zawarcie umowy na czas określony lub umowy z oferta promocyjna związane jest z przyznaniem Abonentowi ulgi. Wysokość ulgi stanowi różnicę pomiędzy opłatą abonamentową, właściwą dla Opcji Usługi w umowie na czas nieokreślony, a opłatą abonamentową, właściwą dla Opcji Usługi w umowie na czas określony lub oferty promocyjnej za każdy miesiąc korzystania przez Abonenta z Usługi. W przypadku umów z oferta promocyjna ulga może nie być związana z opłatą abonamentową, właściwą dla Opcji Usługi, wówczas jej wartość określona jest w Regulaminie Promocji.
5. Umowa wchodzi w życie z dniem dokonania przez Operatora przyłączenia Abonenta określonym w **Protokole przyłączenia Abonenta/przekazania sprzętu sieciowego** stanowiącego załącznik do niniejszej umowy.
6. Jeżeli Operator nie dokona przyłączenia o którym mowa w ust. 5 w terminie 60 dni od podpisania umowy, Umowa wygasa. Skorzystanie z Usługi wymaga ponownego złożenia zamówienia.
7. Świadczenie Usługi na czas określony uważane będzie za przedłużone na czas nieokreślony, o ile Abonent nie wyrazi innego oświadczenia woli w terminie 30 dni przed upływem terminu, na jaki Umowa została zawarta. W takim przypadku świadczenie Usługi odbywa się na warunkach określonych dla Usługi świadczonej na czas nieokreślony.
8. Zmiana Opcji Usługi wymaga podpisania aneksu do Umowy. Aneks może być zawarty na czas nieokreślony lub na czas określony (12, 24 lub 36 miesięcy, zgodnie z Cennikiem usługi CyberLan). W przypadku zawarcia aneksu na czas określony okres obowiązywania Umowy zostaje przedłużony o kolejne 12, 24 miesięcy lub 36 miesięcy, liczone od dnia rozpoczęcia naliczania opłat za Usługę w zmienionej Opcji.
9. **Abonent ma prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny w ciągu 30 dni od podpisania niniejszej umowy.** Odstąpienie musi zostać zawarte na piśmie i złożone osobiście przez abonenta w siedzibie Operatora.

**§ 2a<sup>4</sup>**

1. Operator udostępnia Abonentowi jeden Zestaw instalacyjny, o którym mowa w § 2 ust. 2 .
2. Udostępnienie Zestawu instalacyjnego następuje na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, po uprzednim pisemnym lub telefonicznym zamówieniu Abonenta.
3. Operator zobowiązuje się do nieodpłatnej wymiany uszkodzonego Zestawu instalacyjnego, który został udostępniony Abonentowi, w przypadku ujawnienia się podczas instalacji lub eksploatacji ukrytych wad technicznych któregośkolwiek z jego elementów.
4. Wymiana wadliwego lub uszkodzonego Zestawu instalacyjnego następuje po zgłoszeniu problemu telefonicznie przez Abonenta, dostarczeniu przez Abonenta kompletnego Zestawu instalacyjnego do siedziby Operatora lub pracownika Technicznego Operatora. Podstawa do wymiany Zestawu jest podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego.
5. Abonent Usługi, który korzysta z udostępnionego przez Operatora Zestawu instalacyjnego, zobowiązany jest do:
  - 1) Korzystania z Zestawu instalacyjnego zgodnie z jego przeznaczeniem i wymaganiami eksploatacyjnymi, opisanymi w przewodniku użytkownika Zestawu instalacyjnego.
  - 2) Niezwłocznego powiadomienia Operatora o wszelkich usterkach, uszkodzeniach lub nieprawidłowościach w pracy Zestawu instalacyjnego lub o jego utracie. Numer telefoniczny Operatora znajduje się na stronie [www.cyberlan.pl](http://www.cyberlan.pl).
  - 3) Niezwłocznej wymiany uszkodzonego lub utraconego Zestawu instalacyjnego w siedzibie Operatora lub Pracownika technicznego Operatora.
  - 4) Niedokonywania samodzielnie jakichkolwiek ingerencji w Zestaw instalacyjny, który będzie naprawiany, konserwowany lub modyfikowany wyłącznie przez Operatora lub jej upoważnionego przedstawiciela.

\* 1 Informacja nie jest wymagana w przypadku Abonenta będącego osobą fizyczną; 2 Informacja nie jest wymagana w przypadku Abonenta nie będącego osobą fizyczną  
3 Wymaga zgody Abonenta będącego osobą fizyczną; 4 niepotrzebne skreślić

- 5) Zwrócenia kompletnego i nieuszkodzonego Zestawu instalacyjnego do siedziby Operatora lub do pracownika technicznego Operatora w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty rozwiązania/wygaśnięcia Umowy..
6. Abonent Usługi odpowiedzialny jest za zniszczenie, uszkodzenie lub utratę udostępnionego Zestawu instalacyjnego.
7. Abonent zobowiązany jest do uiszczenia opłaty określonej w Protokole przyłączenia Abonenta/przekazania sprzętu sieciowego w przypadku uszkodzenia Zestawu instalacyjnego z przyczyn innych niż ukryte wady techniczne, zwrócenia niekompletnego Zestawu instalacyjnego, utraty Zestawu instalacyjnego lub jego części, jak również nie zwrócenia Zestawu instalacyjnego w terminie 14 dni kalendarzowych od daty rozwiązania/wygaśnięcia Umowy.
8. Jeśli w chwili zwrotu udostępnionego Zestawu instalacyjnego Operator lub Pracownik Techniczny Operatora stwierdzi, iż Zestaw instalacyjny znajduje się w stanie niekompletnym (brak wyposażenia dodatkowego), wówczas Abonent będzie zobowiązany do naprawienia wynikłej stąd szkody poprzez odkupienie brakującej części.  
W przeciwnym razie Operator nie przyjmie od Abonenta Zestawu instalacyjnego i obciąży Abonenta opłata określona w Cenniku.
9. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy jest uważane za rezygnację z udostępnienia Zestawu instalacyjnego.

### **§ 3.**

1. Konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od Umowy poprzez pisemne oświadczenie złożone w siedzibie Operatora w terminie 10 dni od dnia zawarcia Umowy.
2. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieokreślony przez Abonenta:
  - 1) nie będącego Konsumentem – może być rozwiązana przez każdą ze Stron, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego,
  - 2) będącego Konsumentem - może być rozwiązana przez Abonenta, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego.
3. Abonent może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi na czas określony lub nieokreślony ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli z przyczyn leżących po stronie Operatora nie mógł korzystać z Usługi w sposób ciągły przez okres 30 dni.
4. Oświadczenie Abonenta w przedmiocie rozwiązania Umowy powinno zostać złożone w formie pisemnej w siedzibie Operatora.
5. Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia niewłaściwego wykonywania przez Abonenta postanowień Umowy, Regulaminu lub Cennika, a w szczególności:
  - 1) opóźnienia w regulowaniu opłat na rzecz Operatora przez okres dłuższy niż 30 dni od dnia płatności określonego na fakturze VAT,
  - 2) Ingerencji w ustawienia konfiguracyjne urządzeń zawartych w Zestawie instalacyjnym.
6. Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Abonent narusza przepisy prawa w związku z korzystaniem z Usługi, albo korzysta z Zestawu instalacyjnego nie dostarczonego przez Operatora.
7. Abonent może rozwiązać Umowę zawartą na czas określony ze skutkiem natychmiastowym, przy czym zobowiązany jest do uiszczenia opłaty zgodnej z Cennikiem, z zastrzeżeniem postanowień ust. 3.
8. Rozwiązanie Umowy dokonane przez Operatora w trybie ust. 5 lub 6 powoduje obowiązek uiszczenia przez Abonenta opłaty zgodnej z Cennikiem.
9. Operator może rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego w przypadku:
  - 1) Zaprzestania świadczenia Usługi.
  - 2) Braku możliwości jej świadczenia ze względu na zaistniałe warunki techniczne.

### **§ 4.**

1. Za każdy dzień przerwy w świadczeniu Usługi Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania kary umownej w wysokości 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
2. Kara umowna nie przysługuje, jeżeli w okresie rozliczeniowym łączny czas przerw był krótszy niż 36 godzin.
3. Niezależnie od kary umownej, za każdy dzień, w którym nastąpiła przerwa w świadczeniu Usługi trwająca co najmniej 24 godziny, Abonentowi przysługuje uprawnienie do żądania zwrotu 1/30 miesięcznej opłaty abonamentowej za Usługę.
4. Abonentowi przysługuje również uprawnienie do żądania kary umownej i zwrotu opłaty abonamentowej za daną płatną okresowo Usługę dodaną, na zasadach określonych w ust. 1. – 3.
5. Zgłoszenie dotyczące przerw w świadczeniu Usługi powinno zostać wniesione w dniu, w którym Abonent stwierdził wystąpienie takiej przerwy.

### **§ 5.**

1. Abonent może składać reklamacje z tytułu niedotrzymania z winy Operatora terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi, niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi oraz nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia Usługi.
2. Reklamacja może zostać złożona w siedzibie Operatora.
3. Abonent obowiązany jest złożyć reklamacje pisemnie,
4. W przypadku złożenia reklamacji pisemnie w siedzibie Operatora, pracownik Operatora lub osoba upoważniona przez Operatora przyjmująca reklamacje potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej.
5. W przypadku złożenia reklamacji Operator w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji potwierdza jej przyjęcie w formie pisemnej, chyba że udzieli odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
6. Reklamacja powinna zawierać:
  - 1) imię i nazwisko albo nazwę oraz adres zamieszkania albo siedziby Abonenta,
  - 2) określenie przedmiotu reklamacji oraz reklamowanego okresu,
  - 3) przedstawienie okoliczności uzasadniających reklamacje,
  - 4) adres miejsca świadczenia usługi (zakończenia sieciowego),
  - 5) datę zawarcia Umowy i określony w niej termin rozpoczęcia świadczenia Usługi – w przypadku reklamacji dotyczącej niedotrzymania terminu rozpoczęcia świadczenia Usługi,
  - 6) wysokość kwoty odszkodowania lub innej należności - w przypadku ich żądania
  - 7) podpis Abonenta

7. Za dzień wniesienia reklamacji przyjmuje się datę wpływu reklamacji do siedziby Operatora.

#### **§ 6.**

1. W przypadku, gdy złożona reklamacja nie zawiera wszystkich niezbędnych elementów określonych w §5, ust. 6, za wyjątkiem pkt 6, Operator niezwłocznie informuje Abonenta o konieczności jej uzupełnienia, a także - o ile uzna, że jest to konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji - niezwłocznie wzywa reklamującego Abonenta do uzupełnienia reklamacji, określając na to termin nie krótszy niż 7 dni. Po bezskutecznym upływie ww. terminu reklamacje pozostawia się bez rozpoznania.

2. W wezwaniu Operator wskazuje konieczny zakres uzupełnienia reklamacji oraz pouczenie, iż nieuzupełnienie reklamacji w wyznaczonym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.

#### **§ 7.**

1. Operator rozpatrując reklamacje jest obowiązany zbadać wyczerpująco okoliczności faktyczne i prawne sprawy.

#### **§ 8.**

1. Operator rozpatrując reklamacje udziela w formie pisemnej odpowiedzi na reklamacje, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

#### **§ 9.**

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji dotyczącej wysokości opłat, Operator wystawia fakturę korygującą. Kwoty przysługujące Abonentowi w związku z uwzględnieniem reklamacji w pierwszej kolejności zostaną zaliczone na poczet zadłużenia Abonenta wobec Operatora, a w przypadku braku zadłużenia, zgodnie z wnioskiem Abonenta, zaliczane są na poczet przyszłych należności.

2. W przypadku zgłoszenia reklamacji co do wysokości faktury VAT, za czas trwania postępowania reklamacyjnego nie są pobierane odsetki od kwot objętych reklamacją.

#### **§ 10.**

1. Operator świadczy usługę z zachowaniem wskaźników jakości określonych przepisami prawa.

2. Wszystkie usterki związane z funkcjonowaniem Usługi Abonent może zgłaszać od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 pod numer znajdujący się na stronie [www.cyberlan.pl](http://www.cyberlan.pl).

3. Abonent jest zobowiązany do poinformowania Operatora o każdorazowej zmianie swoich danych zawartych w Umowie, wszczęciu wobec niego postępowań upadłościowych oraz innych postępowań sądowych mogących mieć wpływ na wykonywanie Umowy, w terminie do 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian lub wszczęcia postępowań. W przypadku nie poinformowania o zmianie adresu lub innych danych wszelka korespondencja, wysłana przez Operatora, będzie uważana za skutecznie doręczoną.

4. W sprawach nieuregulowanych w Umowie stosuje się przepisy Regulaminu i Cennika.

5. Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla miejsca wykonania Umowy spory mogące wyniknąć z tej Umowy, z zastrzeżeniem ust. 6.

6. W sprawach, których stroną jest Konsument, spory mogące wyniknąć z Umowy mogą zostać zakończone polubownie w drodze postępowania mediacyjnego prowadzonego przez Prezesa Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty lub poddane pod rozstrzygnięcie stałego polubownego sądu konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty.

7. Umowa zawarta w formie pisemnej może być zmieniona za porozumieniem stron, w formie pisemnego aneksu.

8. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Oświadczam, że:

- otrzymałem(am) Regulamin oraz Cennik usługi CyberLan i zgadzam się z ich treścią,

- otrzymałem(am) Regulamin oraz Cennik Promocji (dotyczy oferty promocyjnej) i zgadzam się z ich treścią.

PPHU Vultus z siedzibą w Pleszewie przy ul. Wieniawskiego 15, jest administratorem danych osobowych Abonenta, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Dane osobowe Abonenta będą przetwarzane w celu realizacji Umowy, a także - o ile Abonent wyrazi zgodę - dla celów marketingu bezpośredniego produktów PPHU Vultus. Abonentowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych oraz prawo ich poprawiania. Podanie danych jest dobrowolne. PPHU Vultus informuje, iż w okresie obowiązywania Umowy oraz dochodzenia roszczeń wynikających z Umowy przetwarza dane dotyczące Abonentów oraz inne dane, niezbędne dla celów wykonania świadczonej Usługi.

.....

Załączniki:

1. Regulamin świadczenia usługi CyberLan (dostępny także na stronie [www.cyberlan.pl](http://www.cyberlan.pl))

2. Cennik usługi CyberLan

3. Regulamin Promocji (dotyczy oferty promocyjnej)

4. Cennik Promocji (dotyczy oferty promocyjnej)

5. Oświadczenia Abonenta

6. Protokół zdawczo-odbiorczy Zestawu instalacyjnego <sup>4</sup>

Podpis Abonenta ..... Data podpisania .....

Podpis Operatora: .....

## Załącznik nr 2 Cennik usługi CyberLan

### Tabela wysokości abonamentów w usłudze CyberLan \*

Długość trwania umowy (mc)	36 mc	24 mc	12mc	Czas nieokreślony	Prędkość Internetu kilobit/s
Wysokość miesięcznego abonamentu (pln)	69 pln	79 pln	89 pln	199 pln	opcja do 10000
	59 pln	69 pln	79 pln	149 pln	opcja do 6000
	49 pln	59 pln	69 pln	139 pln	opcja do 4000

\*Zaznaczyć wybraną opcję

### Tabela udzielonych miesięcznych ulg z tytułu zawarcia umowy na czas określony i nieokreślony\*

Długość trwania umowy (mc)	36 mc	24 mc	12mc	Czas nieokreślony	Prędkość Internetu kilobit/s
Wysokość udzielonej miesięcznej ulgi (pln)	130 pln	120 pln	110 pln	0 pln	opcja do 10000
	90 pln	80 pln	70 pln	0 pln	opcja do 6000
	90 pln	80 pln	70 pln	0 pln	opcja do 4000

\*Zaznaczyć wybraną opcję

Tabela wysokości opłat instalacyjnych w usłudze CyberLan oraz udzielonych ulg z tytułu wyboru opcji usługi.

wybrana opcja prędkości (kbit)	10000	6000	4000
opłata instalacyjna (pln)	49	99	149
przyznana ulga (pln)	350	300	250

### Cennik usług dodatkowych

Rodzaj usługi	Cena
Opłata za dojazd do Abonenta w wyniku zgłoszenia usterki, która powstała z winy Abonenta.	Na terenie Pleszewa – 10 PLN Poza terenem Pleszewa – 10 PLN, plus 1 PLN za każdy kilometr dojazdu do klienta
Opłata za usunięcie usterki wynikającej z winy Abonenta	20 PLN za każde rozpoczęte 30 min pracy, plus ewentualne koszty uszkodzonego sprzętu
Opłata za usunięcie usterki nie wynikającej z winy Abonenta	gratis
Opłata za usunięcie usterki w serwisie CyberLan	Opłata ustalana indywidualnie z klientem plus koszty dojazdu

Załącznik nr 6 do umowy o świadczenie usług sieci komputerowej z dostępem do internetu realizowanej przez P.P.H.U. VULTUS

## Protokół przyłączenia Abonenta/ przekazania sprzętu sieciowego

W dniu ..... zostało wykonane przyłączenie Abonenta

(imię i nazwisko)

(adres)

do usługi **CyberLan** świadczonej przez **P.P.H.U. VULTUS**.

Przyłączenie zostało wykonane zgodnie ze wcześniejszymi wytycznymi abonenta i nie rości on żadnych pretensji co do jakości i sposobu jego realizacji.

Abonent odebrał sprzęt o wartości .....zł (słownie .....), w którego skład wchodzi

Access Point marki..... ns/mac .....-.....-.....-.....-..... oraz

antena typu .....

Wyżej wymieniony sprzęt stanowi własność firmy PPHU VULTUS. Abonent zobowiązany jest do zwrotu w ciągu 14 dni kalendarzowych powyższego sprzętu firmie PPHU Vultus po zakończeniu świadczenia usług przez PPHU Vultus na rzecz Abonenta.

Operator

Abonent

(podpis)

(podpis)

### Oświadczenia abonenta – załącznik nr 5

Wyrażenie zgody jest dobrowolne. Zgoda może być wycofana w każdym czasie, w dowolny sposób. Wycofanie zgody jest wolne od opłat.

Ja, niżej podpisany/a, wyrażam swoją wolę zgodnie z zaznaczeniami poniżej.

#### 1. Przetwarzanie danych osobowych w rozszerzonym zakresie.

Ja, niżej podpisany/a, **wyrażam/nie wyrażam** zgody na przetwarzanie przez PPHU Vultus moich wyżej wymienionych danych osobowych w zakresie adresu e-mail i numeru telefonu kontaktowego w celach związanych ze świadczoną usługą, w szczególności wysyłania zmian cenników i regulaminów, potwierdzeń zmiany umowy, e-faktur, rozpatrywania reklamacji.

#### 2. Przesyłanie informacji handlowej dotyczącej PPHU Vultus środkami komunikacji elektronicznej.

Ja, niżej podpisany/a, **wyrażam/nie wyrażam** zgody na przesyłanie informacji handlowych środkami komunikacji elektronicznej.

Data ...../...../..... Podpis .....